**Bilag 3**

**Kravspecifikation**

**Aarhus Kommunes udvikling, drift og vedligeholdelse af sagsstyringssystem til IT-understøttelse af det sociale område**

***Vejledning til Tilbudsgiver i forbindelse med udarbejdelse af tilbud***

*Dette bilag indeholder Kundens Kravspecifikation. Bilag 3, Kravspecifikation, udgør dels Mindstekrav (MK), og dels evalueringskrav (EK) og Obligatoriske Optioner (OO).*

*Bilag 3 omfatter ikke alle Kundens krav (MK/EK/OO). Nogle af Kundens krav er medtaget i andre bilag for at have en naturlig sammenhæng til konteksten.*

***Andre forhold***

*Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at Kunden alene er berettiget til at lægge vægt på de ved tilbuddet indkomne oplysninger, og at Kunden vil tage alle oplysninger i tilbuddet i betragtning ved vurdering af, om et Mindstekrav/Evalueringskrav/Obligatorisk Option er opfyldt.*

*Dette betyder blandt andet, at Tilbudsgivers detaljerede løsningsbeskrivelser vil kunne indgå ved vurderingen af, om et Mindstekrav/Evalueringskrav/ Obligatorisk Option er opfyldt i et andet bilag, og Tilbudsgiver skal derfor altid sikre, at Tilbudsgivers besvarelse i ét bilag ikke fører til, at et Mindstekrav/Evalueringskrav/ Obligatorisk Option må anses for ikke-opfyldt i et andet bilag.*

*Det er i den sammenhæng Tilbudsgivers risiko, såfremt tilbuddet indeholder fejl, unøjagtigheder eller oplysninger, der kan forstås som stridende mod et Mindstekrav/Evalueringskrav/ Obligatorisk Option, og Kunden kan i disse tilfælde være forpligtet til at se bort fra tilbuddet.*

*Det er derfor vigtigt, at Tilbudsgiver generelt ved besvarelse af Kundens Mindstekrav/Evalueringskrav/Obligatorisk Option og ved udarbejdelse af de ovenfor anførte løsningsbeskrivelser sikrer, at besvarelsen indeholder klare og tydelige svar på alle Kundens Mindstekrav/Evalueringskrav/Obligatorisk Option således, at der ikke opstår tvivl om, hvorvidt et Mindstekrav/Evalueringskrav/Obligatorisk Option er opfyldt.*

*Dette gælder særligt vedrørende Mindstekrav (MK) og Obligatorisk Option (OO), idet manglende opfyldelse/besvarelse heraf vil kunne medføre, at tilbuddet skal anses for ukonditionsmæssigt, hvilket betyder at tilbuddet ikke kan tages i betragtning ved tilbudsvurderingen.*

***Tilbudsgiver opfordres tilsvarende til at gennemgå vejledningen i afsnit 4 nedenfor.***

***Tilbudsevaluering***

*Tilbudsgivers besvarelse af Bilag 4 indgår i tilbudsevalueringen jf. Udbudsbetingelsernes punkt 9.5.3*

*Dette afsnit slettes ved Kontraktunderskrift.*

**INDHOLDSFORTEGNELSE**

[1. Indledning 4](#_Toc76155125)

[2. Introduktion til Ordregiver 6](#_Toc76155126)

[3. Definitioner 11](#_Toc76155127)

[4. Vejledning til kravspecifikation 13](#_Toc76155128)

[5. Nonfunktionelle krav 20](#_Toc76155129)

[6. Funktionelle krav 54](#_Toc76155130)

[7. Use cases 112](#_Toc76155131)

[8. Underbilag 3-1: Borgernes MSB – et samlet MSB 184](#_Toc76155132)

[9. Underbilag 3-2A: Aarhus kompasset – Aarhus Kommunes nye forståelsesramme 184](#_Toc76155133)

[10. Underbilag 3-2B: Aarhus kompasset, beskrivelse af Opgang til Opgang 184](#_Toc76155134)

[11. Underbilag 3-2C: Aarhus kompasset, beskrivelse af effektvurderingen 184](#_Toc76155135)

[12. Underbilag 3-3: Kuvertmodel og koblingskompetencer 184](#_Toc76155136)

[13. Underbilag 3-4: Faglige strategier i MSB 184](#_Toc76155137)

[14. Underbilag 3-5: Effektvurderingsarbejdet i Aarhus Kommune 184](#_Toc76155138)

[15. Underbilag 3-6: Eksempler på regimer og scoreskema 184](#_Toc76155139)

[16. Underbilag 3-7: Overblik over Borgernes Digitale MSB 184](#_Toc76155140)

[17. Underbilag 3-8: Evaluering af metoder til forebyggelse af rekruttering til rocker- eller bandegrupperinger 184](#_Toc76155141)

[18. Underbilag 3-9: critical\_time-intervention\_cti\_manual\_2015 184](#_Toc76155142)

[19. Underbilag 3-10: LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud 184](#_Toc76155143)

[20. Underbilag 3-11: Idébeskrivelse af IT-løsning til registrering af bevilgede taxakørsler 184](#_Toc76155144)

# Indledning

Magistratsafdelingen for Sociale Forhold og Beskæftigelse (MSB), Aarhus Kommune ønsker med dette projekt at anskaffe og implementere en fremtidssikret Løsning til at understøtte størstedelen af MSB’s kerneopgave.

Aarhus Kommune vedtog i maj 2019 strategien ”[Borgernes MSB](https://www.aarhus.dk/media/42384/borgernes-msb-et-samlet-msb.pdf)”. Ambitionen i strategien er at skabe sammenhæng for borgerne på tværs af MSBs ydelsespalette, herunder at fremme borgere og medarbejderes overblik over sagsforløb og interaktioner. Løsningen forventes at kunne understøtte denne ambition, og Løsningen skal samtidig medvirke positivt til medarbejdernes arbejdsmiljø og samarbejdsmuligheder. I forbindelse med vedtagelsen af Borgernes MSB overgik MSB til enhedsforvaltningsprincip.

Det er derfor afgørende, at den kommende Løsning understøtter dels brugervenlighed, dels sammenhæng og transparens i sagsbehandlingen. Disse fokuspunkter skal understøtte medarbejderne i at tilbyde den rette hjælp på det rette tidspunkt, sikre en stabil myndighedsudførelse og fremme udveksling af viden mellem myndighed og udfører.

MSB er underlagt store dokumentationskrav og en stigende kompleksitet i sagsbehandlingen. Dette lægger et stort pres på ressourcerne. MSB forventer derfor, at den nye Løsning vil understøtte og forbedre medarbejdernes mulighed for at yde den bedste service overfor vores borgere og bidrage til optimal ressourceanvendelse.

I juni 2020 tiltrådte Ledelsen i MSB de tre spor og fem strategiske indsatsområder, der skal bære magistratsafdelingens digitaliseringsstrategi - “Borgernes Digitale MSB”. Disse kan ses i overbliksformat i underbilag 3-7, og det er forventningen, at den nye Løsning vil afspejle ikke mindst de fem indsatsområder i strategien.

Ligeledes har Byrådet i Aarhus Kommune i maj 2021 vedtaget Aarhuskompasset, der udgør en ny forståelsesramme for ledelse, styring og velfærdsudvikling i kommunen. Den ny løsning forventes at kunne understøtte Aarhuskompassets fokus på samskabelse og det udvidede effektbegreb, Aarhuskompasset indebærer. Aarhuskompasset introduceres i underbilag 3-2A, mens samskabelsestænkningen eksemplificeres i underbilag 3-2B og arbejdet med de udvidede effektvurderinger kort gennemgås i underbilag 3-2C

## Forventning til den nye Løsning

Den nye Løsning i MSB skal sikre, at ledere og medarbejdere oplever en øget kvalitet samt lettelse i deres arbejde, og at borgerne oplever, at deres møde med forvaltningen er transparent og lovmedholdeligt.

Den nye Løsning vil blive størstedelen af MSBs medarbejderes digitale arbejdsplads. Set fra medarbejdernes synspunkt, er der behov for den bedst mulige brugeroplevelse, uanset om man løser sine opgaver fra en stationær PC eller ved brug af mobil eller tablet. Løsningen skal være let at tilgå og effektiv at anvende. Den nye Løsning skal med andre ord understøtte og frigive tid til kerneopgaven.

I forlængelse af strategien ”Borgernes MSB” har MSB iværksat en række prøvehandlinger, hvor aktører på tværs af sektorer samarbejder om og med borgeren i regi af den såkaldte ”kuvertmodel”, jf. Underbilag 3-3. Det forventes, at de mest lovende prøvehandlinger vil skalerede til egentlig idriftsatte løsninger, der på sigt kan munde ud i en fælles plan som borgeren, relevante medarbejdere, evt. pårørende og andre eksterne interessenter kan tilgå. MSBs ambitioner på området afventer pt en mulig kommende helhedslovgivning, men MSB ønsker samtidig at afprøve de potentialer, eksisterende lovgivning muliggør.

Det er derfor essentielt, at MSB fremstår som en samlet enhed, der er koordineret og arbejder mod fælles mål med borgeren i centrum. En forudsætning for dette er en Løsning, som giver relevante overblik over data og opgaver samt understøtter en nem og sikker opgaveoverdragelse, og kan spille sammen med det nye kommunale it-landskab - både i forhold til it-arkitektur og andre it-systemer, som for eksempel SAPA.

Borgerens adgang til egne data, øget fleksibilitet i borgerens valgmuligheder til at benytte forvaltningens tilbud samt høje mål for bedre tværfagligt samarbejde og helhedssyn på borgeren hos de professionelle skal give borgeren mulighed for i højere grad at mestre eget liv.

# Introduktion til Ordregiver

I Aarhus Kommune er der godt 350.000 borgere. MSBs 4.800 medarbejdere dækker over en lang række fagligheder og arbejdsopgaver. Forvaltningen tager sig af nogle af de socialt mest udsatte og sårbare borgere – både børn og voksne, der har store sociale problemer og/eller psykiske problemer, har et handicap, er kriminalitetstruede, voldsramte, prostituerede, hjemløse eller har et stof- eller alkoholmisbrug, som de har brug for hjælp til at håndtere.

MSB består af 25 myndigheds- og udførercentre, som samler over 150 tilbud/afdelinger, fordelt over 175 adresser i og uden for Aarhus. Tilbuddene er fordelt på seks driftsområder. Konkret er MSB organiseret med myndighedsfunktioner, et stort antal udførende enheder og samt en central stab, der understøtter det socialfaglige arbejde. Det er derfor på mange måder en kompleks organisation i forhold til størrelse, omfang og målgrupper, som den nye Løsning skal understøtte. MSB stiller desuden IT-løsninger til rådighed for et mindre antal selvejende enheder, der er tilknyttet de respektive driftsområder på driftsoverenskomst.

Den primære målgruppe, der skal anvende den nye socialfaglige Løsning, er:

Medarbejdere og ledere i

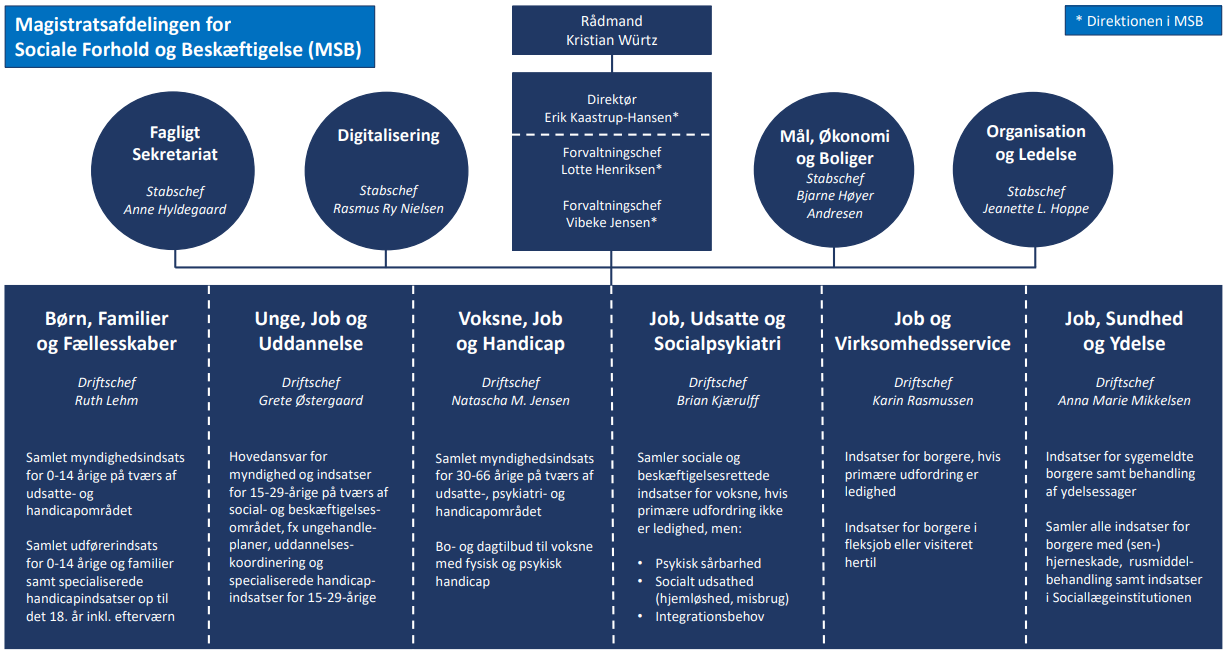
* Voksne, Job og Handicap
* Unge, Job og Uddannelse
* Job, Udsatte og Socialpsykiatri
* Børn, Familier og Fællesskaber
* Job, Sundhed og Ydelse

I alt beskæftiger MSB cirka 4.800 medarbejdere fordelt på 31 centre i driften og 16 kontorer i stabene

Løsningen skal på årsbasis kunne håndtere i omegnen af følgende kerneydelser;

* Over 35.000 Henvendelser
* Modtagelse af ca. 6.000 Underretninger
* Gennemføre ca. 640 Børnefaglige Undersøgelser
* Udarbejde, lave opfølgninger og lave udskrivninger på over 14.000 Handleplaner / Barn
* Udarbejde, lave opfølgninger og lave udskrivninger på over 11.500 Handleplaner / Voksen
* Håndtere over 4.000 visitationssager mellem myndighed og udfør
* Registrering af 800 akutte magtanvendelser
* Håndtere 250 klager

Nedenfor i figur 2.1 er der en illustration af MSBs organisation på overordnet plan.

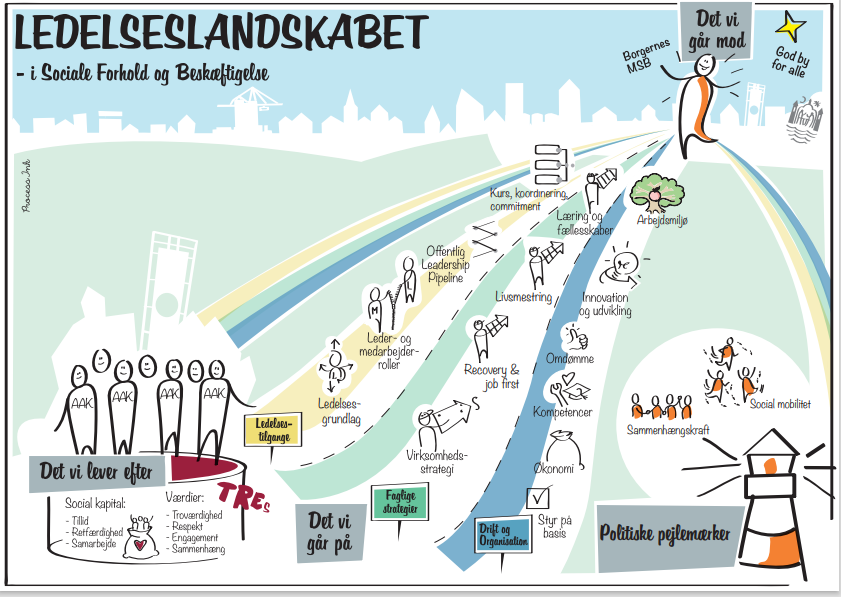


Figur 2.1: MSB’s overordnede organisationsdiagram

Bemærk, at driftsområdet Job og Virksomhedsservice kun i meget begrænset omfang forventes at komme til at anvende Løsningen.

## Forretningsmæssige mål

MSB har udarbejdet et samlet ledelseslandskab, der dels sætter kursen for Borgernes MSB, dels illustrerer MSBs grundlæggende kerneværdier og de strategiske veje, der binder de visionære mål og kerneværdierne sammen:

  
 Ledelseslandskabet i Borgernes MSB

## Visioner for den ny Løsning

Ledelseslandskabet er udmøntet i 8 visioner for den nye Løsning:

* **Transparens for borgeren**

Den nye Løsning skal understøtte borgerens livsmestring gennem let adgang til egne data i form af afgørelser, handleplaner og andre konkluderende dokumenter på borgerens egen sag.

* **Sammenhæng mellem myndighed og udfører**, herunder

Myndighed og udfører skal have overblik over sagsgange på tværs af parter, herunder ubesværet deling af sager, handleplaner og opfølgninger. Myndighed og udfører skal kunne dele viden om tilbud og have adgang til relevant ledelsesinformation.

* **Sammenhæng i indsatser**

Den nye løsning skal skabe sammenhæng i indsatsen for unge og på tværs af Børn-, Unge- og Voksenområderne.

* **Sammenhængende datamodel**

De stærke ønsker om sammenhænge på tværs af aktører, myndighed/udfører og indsatser fordrer en tilsvarende stærkt sammenhængende datamodel og mulighed for indhentning og udstilling af data.

* **Sammenhæng med den fælleskommunale rammarkitektur**

MSB bakker aktivt op om målene for den fælleskommunale rammearkitektur. MSB forventer derfor, at den ny Løsning integrerer automatiseret og fremtidssikret til relaterede systemer som FMK og den fælleskommunale infrastruktur, og at Løsningens datamodel tager højde for arbejdet med Fælles Faglige Begreber.

* **Understøttelse af en omskiftelig virkelighed og brugervenlighed**

Lovændringer, organisationsændringer og nye metoder fordrer fleksibilitet i den ny Løsning og understøttelse af agile tilretninger. MSB forventer således en Løsning, der kan tilpasses uden ændring af kode og ved valg / fravalg af moduler. Løsningen forventes endvidere at fremstå intuitivt for dens brugere med en lettilgængelig brugergrænseflade og funktionaliteter. Det forventes af den ny Løsning understøtter workflows, hvor medarbejderne guides gennem sagstrin og indtastninger.

* **En flerstrenget arbejdsplads**

Mange af MSBs brugere må forventes af anvende den ny Løsning med udgangspunkt i en kontorarbejdsplads understøttet af PC’er og med borgerkontakt i et primært administrativt miljø. Andre brugere skal bruge Løsningen på ad hoc-basis under eller umiddelbart efter kontakt med borgere eksempelvis på bosteder, i dagtilbud eller på gadeplan. Dette fordrer en Løsning, der understøtter såvel PC’er som tablets og mobiltelefoner, og som tilpasser sig det device, medarbejderen tilgår Løsningen fra.

* **Økonomi- og effektstyring**

MSB vægter styring af økonomi og effekter ganske højt. Det forventes derfor, at den ny Løsning tilbyder funktionalitet til aktivitetsstyring og kan skabe overblik for relevante aktører, så disponering af indsatser understøttes. Samtidig forventes det, at Løsningen – i samarbejde med MSBs eksisterende ledelsesinformationsunivers – kan danne overblik over effekten af de tiltag, der iværksættes i forhold til borgeren.

## Øvrigt særlige fokusområder

Generelt har MSB en forventning om at anskaffe en moderne it-platform baseret på standardteknologier og i særdeleshed på den fælleskommunale rammearkitektur, dvs. en Løsning, som er fleksibel, og hvor videreudvikling er muligt, så Løsningen igennem kontraktperioden forsat er en moderne og velfungerende Løsning.

MSB ønsker ligeledes et tæt samarbejde med Leverandøren, hvor det løbende samarbejde er professionelt, og hvor governancestrukturen er velfungerende, og som begge Parter vil arbejde for og værner om. MSB ønsker ligeledes at indgå i et tættere samarbejde med Leverandøren om indholdet af den faglige understøttelse i Løsningen, herunder løben­de optimering af den tilbudte Løsning, men i lige så høj grad, at Løsningen løbende videre­udvikles. Aarhus Kommune repræsenterer, grundet sin størrelse, en bred og dyb viden om det socialfaglige område, og den viden kan bidrage til at kvalificere Leverandørens løbende optimering af Løsningen.

## Arkitektur, strategi og struktur

MSB har behov for en moderne, brugervenlig socialfaglig Løsning med åbne snitflader, som tager udgangspunkt i de standarder og standardteknologier, der findes på markedet og som de nationale krav til digitalisering og socialområdet beskriver. En Løsning, der understøtter ledere og medarbejdere via en workflowbaseret forretningslogik. Dvs. vi forventer, at standardfunktionalitet og metoder med tilhørende workflows, som alle socialforvaltninger i landet skal benytte, findes i Løsningen: f.eks. FMK/MedCom, FSIII, VUM, og på sigt Fælles Faglige Begreber m.m.

Det forventes, at der er daglig driftsinformation til rådighed i Løsningen – dvs. overblik over Borgere, Sager, Frister m.m. på medarbejder-, team- og områdeniveau.

MSB ønsker at udnytte den fællesoffentlige og fælleskommunale rammearkitektur fuldt ud for at kunne få en Løsning, der fokuserer på det faglige, og på let at kunne samarbejde og kommunikere med løsninger og interessenter (Danmarks statistik, regionerne, styrelser, mm.) i omverdenen. Leverandøren skal aktivt udnytte mulighederne i rammearkitekturen, gennem brug af f.eks. støttesystemernes beskedfordeler, organisation, sags- og dokumentindex, mm., og konstant arbejde på at udnytte de nyeste muligheder, som stilles til rådighed.

Underkastet hastigt skiftende krav, både hvad angår teknologisk udvikling og konstant foranderlig lovgivning, er en robust, fleksibel og åben arkitektur nødvendig. Modulær og lagdelt arkitekturopbygning med klare snitflader, giver muligheden for både at udskifte funktionalitet med en ny og bedre funktionalitet, samt at få yderligere leverandører til at bidrage på områder, som kerneløsningen ikke er designet til (f.eks. velfærdsteknologi), eller hvor et nicheprodukt kan levere særlig høj kvalitet eller specialfunktionalitet til brugerne, hvis det kan kobles til Løsningen.

MSB kravstiller derfor i dette bilag, at Løsningen opdeles i velafgrænsede moduler og komponenter, hvor intern implementering adskilles af klart definerede interfaces. MSB ønsker, at der implementeres en lagdelt og afkoblet arkitektur, der kan udvides og som stiller klare rammer op for de applikationer/enkeltsystemer, der benytter arkitekturen. Dette sikrer, at kun minimale og veldefinerede dele af Løsningen påvirkes, når en ændring af kravene til en komponent eller et modul tilsiger udvikling/udskiftning og efterfølgende idriftsætning.

MSB kravstiller tilsvarende i dette bilag, at den fremtidige vedligeholdelse og udvikling af Løsningen kan foregå smidigt og effektivt. Der efterspørges en leverandør, der udnytter moderne agile udviklingsmetoder med høj grad af automatiseret test og høj kodekvalitet, og dels via åbne og standardiserede snitflader, som giver mulighed for, at flere leverandører kan berige Løsningen.

MSBs opgaveløsning er afhængig af velfungerende digitale løsninger. Egenskaber som driftseffektivitet, driftsstabilitet, performance og fejlfrihed er derfor også en forudsætning.

MSBs opgaveløsning indebærer endvidere indsamling og behandling af en række personlige oplysninger. Borgeren skal kunne have tillid til, at oplysningerne behandles fortroligt og sikres mod misbrug. Sikkerhed er således højt prioriteret i MSBs løsninger inkl. GDPR samt Privacy by design.

## Løsningens omfang og afgrænsning

Den nye Løsning i MSB skal understøtte og facilitere Aarhus Kommunes forpligtelser primært i henhold til relevante dele af de to største lovgivningsgrundlag; Service- og Sundhedsloven med tilhørende bekendtgørelser og vejledninger m.m. Den nye Løsning og dens pendant på Beskæftigelsesområdet, bliver de to uden sidestykke største løsninger i MSB, da Løsningen skal dække stort set alle socialfaglige arbejdsgange på tværs af målgrupperne, udsatte børn, udsatte voksne, handicappede og hjælpemidler i hele Aarhus Kommune samt den sundhedsfaglige virksomhed, der er på døgn og dagophold.

Følgende af Socialforvaltningens (MSB) områder er *ikke* omfattet af den nye Løsning:

* Driftsområdet Job og Virksomhedsservice yder udelukkende beskæftigelsesrettede indsatser for borgere, hvis primære udfordring er ledighed. Her er således ikke tale om ydelser, der er omfattet af Serviceloven.

## Forretningsmæssige behov

I afsnit 7 har MSB beskrevet de forretningsmæssige behov primært gennem Use Cases. Alle faglige målgrupper og faglige områder er blevet repræsenteret i udarbejdelsen af Use Cases. De tilknyttede krav til Use Cases er samlet i afsnit 6 funktionelle krav.

# Definitioner

Definerede termer fra Kontrakten (herunder i bilag 0, Definitioner) skal have samme betydning i dette bilag. Ud over de i Kontrakten definerede termer, anvendes følgende særlige definitioner og termer i dette bilag:

|  |  |
| --- | --- |
| TERM | BETYDNING |
| Advis | Advis bruges synonymt med advisering. Advis forstås som en auto-genereret besked eller notifikation, der vises for brugeren af systemet. En advis kan fx være baseret på tekniske auto-genererede hændelser (fx ved ændringer i CPR-data såsom død eller flytning) eller ved konfiguration af Løsningen (fx advisering ved fastlagte frister for handleplan). |
| Afdeling | Består af flere medarbejdere, der kan være organiseret i teams. Afdelinger tilhører alle en organisation. |
| Borger | Borger, der kan forvente at modtage relevante Ydelser eller behandling af Kunden – uden at det aktuelt behøver at have været tilfældet. |
| Bruger | En Bruger er en bruger, der tilgår og anvender Løsningen. Bruger kan være Medarbejdere hos Kunden, Borgere eller eksterne samarbejdspartnere.  Se afsnit 4.4 for detaljeret beskrivelse af typer af Brugere. |
| Data dictionary | En central opbevaring af oplysninger om data såsom betydning, forhold til andre data, oprindelse, brug og format. |
| Effektvurdering | Effektvurdering er en numerisk vurdering af målopfyldelse i Borgerens handleplan. Mål for effekten af de sociale indsatser, vurderes ofte i samarbejde med Borgeren. |
| Evalueringskrav (EK) | Ved ”Evalueringskrav” forstås, at det ikke er nødvendigt at opfylde kravet fuldt ud, for at Leverandørens tilbud kan tages i betragtning. Opfyldelse af Evalueringskrav vil indgå i tilbudsevalueringen. I forbindelse med kontraktindgåelsen ophøjes de Evalueringskrav, som Tilbudsgiver har valgt at inkludere i sit tilbud til kontraktkrav. |
| Frivillig Option | Ved ”Frivillig Option” forstås et krav, der ikke skal opfyldes af Leverandøren, for at denne tilbud kan tages i betragtning. Den Frivillige Option indgår ikke i evalueringen af tilbuddet. Kunden kan vælge at benytte sig af Optionen, hvis dette kan rummes inden for de udbudsretlige regler. |
| Handleplan | Handleplanen bruges til at beskrive og dokumentere formålet med den bevilgede indsats til borgeren. En handleplan udarbejdes i samarbejde med borgeren og kan anvendes på tværs af flere fagområder. |
| Indsatsplan | Indsatsplanen indeholder de samme elementer som handleplanen, men anvendes, når Borgeren selv ikke har været inddraget. |
| Indskrivning | En Indskrivning udtryk for, at en Borger er indskrevet på et Tilbud hos Kunden. Dette betyder ikke nødvendigvis en fysisk indskrivning. |
| Kernesystem | Den del af Løsningen som Tilbudsgiver byder med, der ikke inkluderer eventuelle frivillige og obligatoriske optioner. |
| Korrespondance | Korrespondance er skriftlig besked mellem Kunden og en anden juridisk person, både eksterne og intern (f.eks. MSO).  Under krav vedrørende Medicin og MedCom skal korrespondance forstås i regi af MedComs korrespondance funktionalitet. Her er der tale om kliniske e-mails der pt. forefindes i EDIFACT og OIOXML format, der kan sendes mellem mange parter og er patientrelateret. |
| Løsning | Den systemmæssige løsning leverandøren ønsker at byde med. Den samlede Løsning indeholder både Kernesystemet og eventuelle Tillægsmoduler som frivillige optioner. |
| Medarbejder | Ansatte hos kunden til at udføre opgave. Disse er typisk Brugere af Løsningen. |
| Mindstekrav (MK) | Ved et ”Mindstekrav” (også kaldet ”MK”) forstås et krav, der SKAL opfyldes af Leverandøren, for at dennes tilbud kan tages i betragtning. |
| Mobil enhed | En telefon eller tablet der afvikles via Android eller iOS. |
| Modul | Et modul udgør en del af Leverandørens Løsning. Det kan fx være Modul til afregning, ledelsesinformation eller borgerportal. |
| Obligatorisk Option | Ved ”Obligatorisk Option” forstås et krav, der SKAL opfyldes af Leverandøren, for at denne tilbud kan tages i betragtning. Den Obligatoriske Option indgår i evalueringen af tilbuddet. Kunden kan vælge at benytte sig af Optionen. |
| Organisation | Består af en til flere afdelinger. |
| Social Indsats | En social indsats består af en eller flere specifikke ydelser. |
| Team | Består af en gruppe medarbejdere inden for den enkelte afdeling. Teams er ikke nødvendigvis repræsenteret i Kundens organisationskomponent. |
| Tilbud | Leverandør som myndighed kan bestille Ydelser hos, som Borgeren kan visiteres til. Tilbudsleverandør må ikke forveksles med Leverandør. |
| Tillægsmodul | Ekstra funktionalitet, der kan tilkøbes via frivillig option i tillæg til Kernesystemet. |
| Ydelser | Ydelser anvendes synonymt med Sociale Ydelser og Foranstaltning.  Ydelser tilbydes typisk en borger via et Tilbud, men der kan også være tale om økonomiske Ydelser, som ikke er tilknyttet et Tilbud. |
| Ydelseskatalog | Samlet katalog over Ydelser Kunden kan tilbyde en Borger.  Ydelseskataloget omfatter kobler Tilbud sammen med ydelsestyper. |

# Vejledning til kravspecifikation

## Beskrivelse af krav

De krav, der er beskrevet i dette bilag, er beskrevet efter nedenstående model:



Betydning og formål med de enkelte felter i skabelonen er beskrevet herunder:

|  |  |
| --- | --- |
| **Feltnavn** | **Beskrivelse af indhold** |
| Krav-id: | Indeholder et unikt id på kravet. |
| Krav- kategori: | Er Kundens kategorisering af kravet og angivet som:   * Minimumskrav, forkortet ”MK”   (opfyldes et minimumskrav ikke, er tilbuddet ikke konditionsmæssigt)   * Evalueringskrav, forkortet ”EK” * Option, forkortet ”FO” (Frivillig Option) eller ”OO” (Obligatorisk Option). |
| Opfyldt (kode 1, 2, 3 eller 4): | * Leverandøren bedes markere opfyldelsen af kravene (se punkt 4.3 nedenfor). |
| Evalueringskriterie | Her fremgår hvilket evalueringskriterie, som lægges til grund for vurderingen af Leverandørens Løsning. |
| Ordregivers krav: | Indeholder en overskrift samt en forklarende tekst, der med flere detaljer skaber bedre forudsætninger for, at Leverandøren forstår kravet i sin helhed. Forventningerne til Leverandørens besvarelse er ligeledes beskrevet i dette felt. |
| Leverandørens svar: | Leverandøren bedes i dette felt henvise til, hvori bilag 3A eller 3B, at Leverandørens løsningsbesvarelse af kravet fremgår. Angivelsen bedes være til et afsnit eller på anden måde henvise direkte til Leverandørens besvarelse. Se også *Leverandørs besvarelse af Ordregivers Kravspecifikation* i punkt 4.3 nedenfor. |

## Krav i form af Use Case

Der er gjort brug af Use Case til at eksemplificere og præcisere en række krav. En Use Case er en struktureret tekst, som beskriver og eksemplificerer de opstillede krav med en konkret tænkt opgave, der ønskes understøttet i den tilbudte Løsning.

En Use Case indeholder følgende:

| **Krav-id:** |  | | **Kravkategori:** |  | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Use Case** | |  | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | * Hvilken overordnet arbejdsgang beskriver den pågældende use-case? | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | * Hvad opnås med opgaven? | | | | | | |
| **Frekvens** | | * Hvor ofte udføres opgaven? Fx dagligt eller angivet med antal pr dag/uge/måned/år. | | | | | | |
| **Brugere** | | * Hvilke medarbejdergrupper udfører aktiviteten? | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Handlinger, som skal være gennemført inden opgaven, og som derfor ikke beskrives i casen. | | | | | | |
| **Udløses af** | | * Handling eller situation, som igangsætter opgaven. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | * Hvornår er opgaven løst, og hvad er resultatet? | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Delopgaver listes her. Ikke nødvendigvis kronologisk. Hvis der er flere varianter af en delopgave, listes de i samme felt. | | | | | | |
| 2 | |  | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

Use Casen beskriver i summarisk form eksempler på opgaver (delopgaver/varianter), der ønskes understøttet af den tilbudte Løsning. Det forventes, at Leverandøren i sin besvarelse beskriver, hvordan og i hvilken udstrækning Leverandørens tilbudte Løsning understøtter og sikrer en opfyldelse af de beskrevne Use Cases.

## Leverandørs besvarelse af Ordregivers Kravspecifikation

Leverandørens besvarelse bedes ske gennem udfyldelse af bilag 3A og 3B og i overensstemmelse med de retningslinjer, som er beskrevet herunder.

Det er kun de med GULT markerede områder, som skal udfyldes af Leverandøren, mens andre er udfyldt af Kunden.

Leverandøren bedes udarbejde sin løsningsbeskrivelse, for så vidt angår underkriteriet ”Kvalitet” med udgangspunkt i udbudsbetingelsernes punkt 9.5.3, samt de nedenfor oplistede evalueringskrav (EK), minimumskrav (MK) og Frivillig Option (FO) eller Obligatorisk Option (OO).

For evalueringskrav (EK), minimumskrav (MK) og Frivillig Option (FO) eller Obligatorisk Option (OO) bedes Leverandøren:

Henvise til den relevante del af tilbuddet, hvoraf en fyldestgørende beskrivelse af opfyldelse/manglende opfyldelse af EK, MK, FO eller OO fremgår.

Give en fyldestgørende beskrivelse af, hvorfor det tilbudte opfylder - eller ikke opfylder kravene.

Beskrivelserne i tilbuddet anvendes i forbindelse med tilbudsevalueringen. Leverandøren opfordres derfor til at være så detaljeret som muligt i sine beskrivelser af de enkelte krav. Besvarelser med ”Ja”/”Nej” kan resultere i en lav score.

Vær opmærksom på, at et MK og OO er krav, der SKAL opfyldes af Leverandøren, for at dennes tilbud kan tages i betragtning (need to have), hvorimod et EK og FO ikke er nødvendigt at opfylde fuldt ud, for at Leverandørens tilbud kan tages i betragtning (nice to have).

Opfyldelse af EK vil indgå i tilbudsevalueringen. Det skal fremhæves, at det i forbindelse med evalueringen vil tillægges stor vægt, at et EK ikke opfyldes, og det vil trække betydeligt ned.

I dette bilag skal Leverandøren desuden besvare alle de opstillede krav med angivelse af koderne "1", "2", ”3” eller ”4” i boksen med feltnavnet ”Opfyldt”. Koderne angiver følgende:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Funktionaliteten er en del af den tilbudte Løsning og forefindes allerede i en eksisterende version af programmet. |
| 2 | Funktionaliteten er en del af den tilbudte Løsning, men er først planlagt i en kommende version af programmet eller kræver kundespecifik tilretning af Løsningen. Angiv venligst versionsnummer samt forventet releasedato for den kommende version eller tilretning. |
| 3 | Funktionaliteten er ikke en del af den tilbudte Løsning, men er plan­lagt i en kommende version af programmet eller kræver kundespecifik tilretning af Løsningen. Angiv venligst versionsnummer samt forventet releasedato for en sådan kommende version eller tilretning. |
| 4 | Kan ikke løses og er derfor ikke tilbudt. |

Såfremt Leverandøren kan opfylde samtlige af Ordregivers evalueringskrav i det enkelte EK og samtlige evalueringskrav er indeholdt i tilbuddet, bedes Leverandøren anvende kode 1.

Kan Leverandøren **IKKE** opfylde samtlige af Ordregivers evalueringskrav i det enkelte EK, bedes Leverandøren angive kode 2 eller kode 3. Hvis Leverandøren IKKE kan opfylde samtlige af Ordregivers evalueringskrav i det enkelte EK, således at Leverandøren både kan angive kode 2 eller kode 3 OG kode 4, bedes Leverandøren opdele besvarelsen af evalueringskravet, således at det tydeligt fremgår, hvilken del af evalueringskravet der tilbydes som kode 2 eller kode 3 OG kode 4.

Til svaret, der angives med kode 2 eller kode 3, bedes Leverandøren angive forventet tidspunkt for ibrugtagning.

Såfremt svaret angives med kode 2 med en forventet ibrugtagning på 6 måneder eller derunder efter kontraktstart, vil det ikke trække ned i evalueringen. Såfremt den forventede ibrugtagning er på mere end 6 måneder, vil det trække ned i evalueringen. Angivelse af kode 2 vægter lige så højt i evalueringen som kode 1, såfremt Ordregiver kan ibrugtage funktionaliteten inden for 6 måneder efter kontraktstart.

Til svaret, der angives med kode 3, anmodes endvidere om en fast pris for funktionaliteten. **HUSK** at denne pris skal sættes ind i prisskemaet under fanen ”Tilkøbsydelser” i Bilag 9A, Tilbudsliste.

Leverandøren skal vedlægge dokumentation for et svar i form af beskrivelser, meget gerne suppleret med skærmbilleder/illustrationer.

Kan Leverandøren opfylde samtlige af Ordregivers evalueringskrav, men kun en del er indeholdt i tilbuddets pris, bedes beskrivelsen deles op i en del, der er omfattet af tilbuddets pris (kode 1 eller 2), og i en del, der ikke er indeholdt i tilbuddets pris (kode 3).

Til svaret angivet med kode 4, har leverandøren ikke en eksisterende løsning, og kan/ønsker ikke at byde med en løsning.

**Dokumenter til løsningsbeskrivelsen**

Det er i forbindelse med udvalgte krav angivet, at Leverandøren i særlig grad skal beskrive, hvordan kravet opfyldes. Ønsker Leverandøren at vedlægge dokumenter til løsningsbeskrivelsen, bør disse angives som bilag med fortløbende nummerering, og der skal i løsningsbeskrivelsen refereres til relevante bilag. Referencen skal være konkret, afgrænset og nem at finde med sidetal og afsnitsnummer/overskrift. Er den ikke det, ignoreres referencen i tilbudsvurderingen.

## Rollebeskrivelser

Generelt opdeles Brugere af Løsningen i primære og sekundære Brugere. Sekundære Brugere er kendetegnet ved kun at have kigge-adgang, og de kan dermed ikke arbejde i Løsningen. Primære Brugere er alle øvrige Brugere, som har mulighed for at redigere/arbejde i Løsningen.

Ydermere er følgende Brugere af Løsningen identificeret:

* Basisbruger
* Medicinansvarlig
* Superbruger
* Tilbudsadministrator
* Assistent med økonomiansvar
* Systemadministrator
* Bruger med læseadgang

| **Navn** | **Basisbruger** |
| --- | --- |
| Rolle | Er i stand til at benytte Løsningen til daglig registrering. Kan udfylde andre roller såsom medicinansvarlig.  Basisbrugere kan varetage mange forskellige arbejdsopgaver i Løsningen, fælles for Basisbrugerne er, at de skal kunne benytte de samme funktionaliteter i Løsningen.  Basisbrugere er fx sagsbehandlere, assistenter, pædagoger, SOSU-assistenter, sygeplejersker, mv. |
| Rettigheder | * Skrive- og læserettigheder til dokumentation indenfor relevant områder |
| Antal | Ca. 4.400 medarbejdere |

| **Navn** | **Medicinansvarlig** |
| --- | --- |
| Rolle | Er i stand til benyttet medicinmodulet i Løsningen i det daglige arbejde. Kan udfylde andre roller f.eks. Basisbruger.  Nogle Medicinansvarlige har modtaget kursus medicinhåndtering og kan er derfor certificeret til brugen af FMK i Løsningen. Resterende Medicinansvarlige er i stand til at registrere udlevering af medicin til Borgere.  Medicinansvarlige er hovedsageligt tilknyttet døgn- og botilbud, samt Stof- og Alkoholbehandling. |
| Rettigheder | * Læse- og skriverettigheder till medicinmodul * Hvis autorisation eller godkendt til Trust-adgang, adgang til FMK i Løsningen |
| Antal | Samlet ca. 3000 medarbejdere, heraf ca. 1500 medarbejdere med adgang til FMK med autorisation eller Trust-adgang |

| **Navn** | **Superbruger** |
| --- | --- |
| Rolle | Er i stand til at bistå Basisbrugere med hjælp og vejledning i Løsningen, samt videreformidle fejl i Løsningen til Systemadministrator.  Kan udfylde andre roller som fx medicinansvarlig.  Er i stand til at forstå Løsningens muligheder ift. konfiguration og kan derfor bistå Systemadministratorer i udviklingen fx worksflows i Løsningen. |
| Rettigheder | * Skive- og læserettigheder til dokumentation indenfor relevante områder. * Opsætte workflows * Support (nær) |
| Antal | Ca. 250 medarbejdere |

| **Navn** | **Tilbudsadministrator** |
| --- | --- |
| Rolle | Kan vedligeholde og rette økonomiske grunddata på Tilbud (herunder kontonummer, takster, ydelsestyper mv.) samt igangsætte betalinger og opkrævninger. |
| Rettigheder | * Økonomi * Administration af tilbud og Ydelser |
| Antal | Ca. 5 |

| **Navn** | **Assistent med økonomiansvar** |
| --- | --- |
| Rolle | Rolle kan igangsætte betalinger og opkrævninger. Rollen kan udfylde andre roller, f.eks. Basisbruger |
| Rettigheder | * Økonomi |
| Antal | Ca. 200 |

| **Navn** | **Systemadministrator** |
| --- | --- |
| Rolle | Varetager opsætning af fælles parametre på tværs af Løsningen, således at opsætning og tilpasninger tager hensyn til fælles ønsker til Løsningen, men samtidig understøtter krav indenfor lovgivningen på det pågældende område.  Yder central support til hovedsageligt Superbrugere af Løsningen. |
| Rettigheder | * Læse- og skriveadgang til hele Løsningen * Konfiguration/opsætning til hele Løsningen * Support (central) |
| Antal | Ca. 10 medarbejdere |

| **Navn** | **Bruger med læseadgang** |
| --- | --- |
| Rolle | Denne rolle tildeles til personer, som har behov for at se information i Løsningen, men som ikke må redigere data fx ved revisionsgennemgang. |
| Rettigheder | * Læseadgang til relevant information i Løsningen |
| Antal | Ca. 15 medarbejdere |

## Dimensionering

**Antal brugere:**

Det samlede antal brugere forventes at være omkring 4.500 brugere. Antallet består af fuldtids- og deltidsansatte samt vikarer fordelt på udfører/myndighedsområdet.

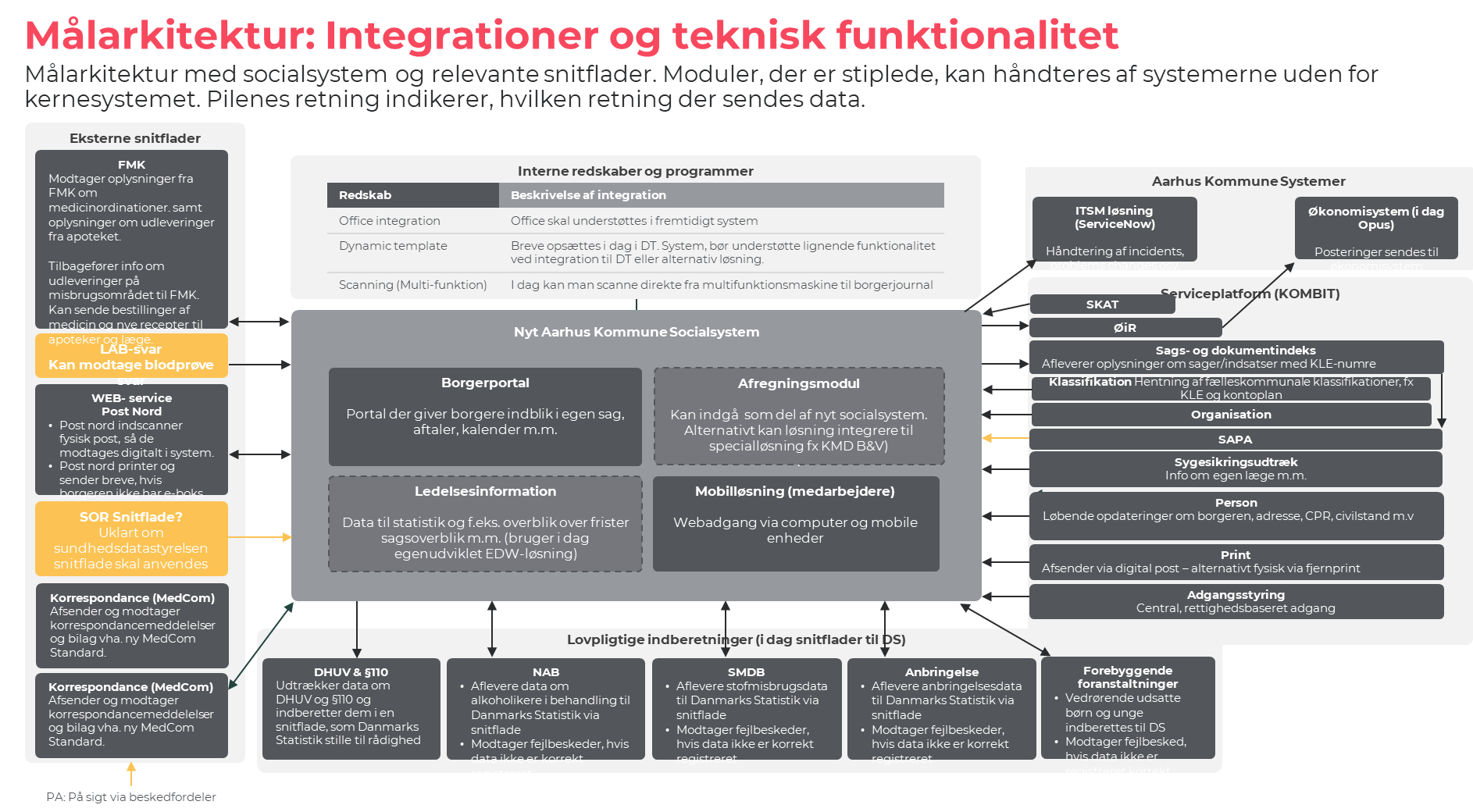
**Antal organisationer og tilbud, der forventes at skulle anvende Løsningen:**

Inden for kontraktperioden forventes over 110 organisatoriske enheder (tilbud og afdelinger mv.), at skulle anvende Løsningen.

Der må forventes at der løbende vil ske ændringer i organisationen – og at der som følge heraf vil ske tilvækst eller reduktion i antal Brugere og antal organisatoriske enheder.

## Målarkitektur for fremtidige Løsning

Målarkitekturen for den fremtidige Løsning, er illustreret nedenfor. Tegningen skal ikke ses som krav i sig selv, men kan anvendes af Tilbudsgiver til overblik og dialog med Kunden.



## Levering som hybridmodel

Kunden ønsker Løsningen leveret efter hybridmodel, der kombinerer traditionel leveranceform (vandfaldsmodel) med agilt forløb –I den forbindelse har Kunden en forventning om:

1. At en agil og brugerinddragende tilgang vil være relevant i forbindelse med opsætning af workflow efter Kundens arbejdsgange. Af samme årsag bør Leverandøren være opmærksom på, om Løsningen understøtter Kundens forventninger til fleksibel opsætning af workflow via en underliggende workflowmotor til konfiguration af arbejdsgange uden krævende kodetilpasninger.[[1]](#footnote-2)
2. At Leverandøren har de fornødne kompetencer til at definere og levere efter traditionel ”vandfaldstilgang” og i agilt forløb med Kunden.
3. At Leverandøren er villig til at diskutere og definere hvilke dele af Løsningen, der med fordel kan udvikles agilt med Kunden i forhandlingsforløbet. Her kan der også tages udgangspunkt i Leverandørens koder, hvor kode 3 løsningsbeskrivelser måske kunne være kandidater til agilt forløb.

Se Kontrakten og bilag 14 for en nærmere beskrivelse af hybridmodellen.

# Nonfunktionelle krav

## Lovgivning og standarder

Dette afsnit indeholder en overordnet beskrivelse af de lovkrav, herunder forvaltningsretlige regler og principper, som den tilbudte Løsning skal kunne understøtte Kunden i at overholde.

Domænet er underlagt en lang række regler i form af love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger, der gør sig gældende for domænet.

I forhold til Kundens fortolkning af generelle forvaltningsretlige krav til offentlige IT-systemer henvises der til Folketingets Ombudsmands myndighedsguide:

<http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke_sagsomraader/generelle_forvaltningsretlige_krav_til_offentlige_it-systemer/>

Det er et grundlæggende krav, at offentlige IT-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning – herunder forvaltningsloven, offentlighedsloven, arkivloven, databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesloven samt forvaltningsretlige regler og principper. Listen er ikke udtømmende. Det er Kundens forventning, at Løsningen kan understøtte, at Kunden er compliant med denne lovgivning.

Det er et krav i dette bilag, at myndighederne skal sikre dokumentation af alle sagsakter (dokumenter) i form af enten en fysisk kopi af dokumenterne eller ved sikkert og hurtigt fra IT-systemet at kunne lave en fuldstændig og nøjagtig udskrift (svarende til en kopi) af dokumenterne. Det vil sige, at der er krav om at sikre ”autentisk kopi” af dokumenterne i en sag.

Offentlige myndigheder har desuden pligt til at journalisere. Det følger af offentlighedslovens § 15. Journalisering er nødvendig for sagsstyringen og en forudsætning for at overholde reglerne om aktindsigt. Det er derfor vigtigt, at offentlige IT-systemer understøtter og sikrer journaliseringen af relevante dokumenter, herunder e-mails, digital post og SMS’er.

Offentlighedslovens § 15 stiller desuden krav til journalsystemets indretning. Det kræves således, at Løsningen indeholder oplysninger om dato for, hvornår et dokument bliver modtaget eller afsendt, og en kort, tematisk angivelse af dokumentets indhold.

Registreringer i en myndigheds IT-systemer skal generelt være klare, tilstrækkelige og retvisende.

Det er derudover af afgørende betydning, at der i Løsningen er sikker dokumentation for, hvornår en myndighed har sendt et brev. Det gælder bl.a. ved beregning af frister, herunder klagefrister.

Løsningen ønskes indrettet, så det er muligt at finde relevante sager ud fra indholdsmæssige kriterier – f.eks. vil en søgemulighed alene ud fra cpr-nummer ikke være tilstrækkelig.

Baggrunden for kravet om søgemuligheder er bl.a., at myndighederne skal overholde det forvaltningsretlige lighedsprincip. Det kan de kun, hvis de kan finde tidligere, relevante sager og i øvrigt har et tilstrækkeligt sikkert overblik over deres egen praksis.

Ved både udvikling og anvendelse af IT-systemer i det offentlige er det helt centralt, at Løsningen understøtter overholdelsen af de retssikkerhedsmæssige garantier for borgerne, som de forvaltningsretlige regler og principper indeholder. Der henvises i denne sammenhæng til Ombudsmandens beskrivelse af partsrettigheder og offentlige IT-systemer:

<http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke_sagsomraader/partsrettigheder_og_offentlige_it-systemer_/>

IT-systemer i det offentlige skal desuden understøtte overholdelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 og samt Lov nr. 502 af 23. maj 2018 om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesloven) med tilhørende bekendtgørelser, cirkulærer, vejledninger mv.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-1 | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Mindstekrav |
| Kundens krav: | | Generelle forvaltningsretlige krav Løsningen skal i Kontraktens løbetid overholde alle relevante regler og myndighedskrav. Dette gælder såvel lovregler, bekendtgørelser, cirkulærer, og andre myndighedskrav som Kunden er underlagt som offentlig myndighed, dataansvarlig mv.  Løsningens indhold, funktionalitet og data/datafunktionalitet skal gøre det muligt for Kunden at overholde gældende lovgivning, herunder nedenstående love og bestemmelser, samt tilhørende bekendtgørelser, vejledninger og retningslinjer:   * Databeskyttelsesloven * Serviceloven * Forvaltningsloven * Sundhedsloven * Offentlighedsloven * Retssikkerhedsloven * Aktivloven * Voksenansvarsloven * Arkivloven * Psykiatriloven | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-2 | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Mindstekrav |
| Kundens krav: | | Notatpligt Løsningen skal understøtte Kundes sagsbehandling, således Kunden kan leve op til de enhver tid gældende bestemmelser vedrørende notatpligten. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Håndtering af aktindsigt i henhold til forvaltningsloven og offentlighedsloven Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Løsningen understøtter Kundens sagsbehandling, således at Kunden kan leve op til de til enhver tid gældende bestemmelser, som foreskrives i forvaltningsloven og offentlighedsloven med tilhørende bekendtgørelser, cirkulærer, vejledninger mv.  Leverandør bedes beskrive hvordan anmodning, behandling og udsendelse af aktindsigt understøttes af Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Partshøring Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan understøtte Kundens sagsbehandling, så Kunden kan leve op til de enhver tid gældende bestemmelser vedrørende partshøring.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter gennemførsel af partshøring. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Klagevejledning Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan understøtte Kundens sagsbehandling, så Kunden kan leve op til de enhver tid gældende bestemmelser vedrørende klagevejledning og klagehåndtering.  Leverandør bedes beskrive, hvordan klagevejledning og håndtering af klager understøttes af Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-6 | Kravkategori: | **OO** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Dannelse af arkiveringsversion Leverandør skal som option tilbyde at udarbejde en arkiveringsversion af Kundes data. Arkiveringsversionen skal opfylde de krav, som er indeholdt i det modtagende arkivs afleveringsbestemmelse, og den tilbudte pris er for en godkendt arkiveringsversion.  Modtagende og godkendende arkiv er aktuelt Aarhus Stadsarkiv.  Efterfølgende “arkiveret” opmærkning af de afsluttede sager og endelige dokumenter i driftssystemet, som er en del af arkiveringsversionen, skal indgå som en del af optionen.  Den tilbudte pris skal udspecificeret, så Kunden kan se, hvordan udgifterne til produktion af en arkiveringsversion fordeler sig. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Sletning af data efter arkivering Kunden ønsker mulighed for at gennemføre slettekørsler på data i Løsningen efter aflevering til arkiver. Det er en forudsætning, at data kan opmærkes (KLE), således de overholder regler for opbevaring af data.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen lever op til Kundens krav om sletning af data. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Understøttelse af Fællesfaglige Begreber (FFB) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter brugen af FFB i det daglige registreringsarbejde.  Leverandør bedes redegøre for brugen af FFB i Løsningen, herunder illustrere registreringen, jf. FFB’s principper.  Leverandør bedes ligeledes redegøre for udveksling af datasæt fra FFB med andre kommuner. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Understøttelse af Fællessprog 3 (FSIII) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter brugen af FSIII som en del af den daglige registrering.  Leverandør bedes redegøre for brugen af FSIII i Løsningen, herunder illustrere registreringen, jf. FSIII’s principper.  Leverandør bedes ligeledes redegøre for udveksling af datasæt fra FSII med andre kommuner. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Registrering af Magtanvendelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning som gør det muligt at registrere magtanvendelser på både voksen- og børneområdet i de til enhver tid gældende skemaer fra Socialstyrelsen.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen understøtter Socialstyrelsens skemaer til registrering af magtanvendelser på hhv. børne- og voksenområdet.  Ligeledes bedes Leverandør specifikt redegøre for registrering af samtlige aktuelle skemaer; 1a, 1b, 1c, 2 og 3. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.2-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Lov om webtilgængelighed Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som efterlever Lov om tilgængelighed af offentlige organers websider og mobilapplikationer (LOV nr. 692 af 08/06/2018) | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Databeskyttelsesforordningen

Begrebet ”behandling” omfatter enhver form for håndtering af oplysninger, der vedrører en person. Som de vigtigste former for behandling kan nævnes: Indsamling, registrering, systematisering, opbevaring, brug, videregivelse, samkøring og sletning.

Databeskyttelsesforordningen indeholder regler, som giver den enkelte borger en række rettigheder over for de myndigheder, virksomheder, foreninger m.v., som behandler oplysninger om den pågældende, herunder retten til at få indsigt i oplysninger om en selv.

Databeskyttelsesforordningen indeholder også regler, som ved en indsigtsanmodning pålægger myndigheden bl.a. at meddele borgeren:

* Formålene med behandlingen
* De berørte kategorier af personoplysninger
* De modtagere eller kategorier af modtagere, som personoplysningerne vil blive videregivet til
* Det påtænkte tidsrum, hvor personoplysningerne vil blive opbevaret
* Information om, hvorfra personoplysningerne stammer

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Principper for behandling af personoplysninger (artikel 5 i databeskyttelsesforordningen) Det er et ønske, at Løsningen blandt andet ved integration af data fra eksterne systemer kun indhenter og gemmer oplysninger, som er nødvendige og relevante.  Det er ligeledes et ønske, at Leverandøren efter en aftalt opbevaringsperiode foretager sletning af backup, log og andre data.  Leverandør bedes redegøre for hvordan principper for behandling af personoplysninger overholdes i Løsningen, herunder hvordan det sikres at oplysningerne er korrekte og ajourførte. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Den registreredes indsigtsret (artikel 15 i databeskyttelsesforordningen) Det er et ønske, at Løsningen kan fremsøge alle data om en person i forbindelse med en indsigtsbegæring samt i forbindelse med retten til at blive glemt. Løsningen ønskes at understøtte, at der i forbindelse med fremsøgningen kan søges i samtlige datakilder inkl. Databaser, filer, logs m.v. om en given person.  Ligeledes er et det et ønske, at Løsningen understøtter, at der i forbindelse med en søgning vises en bruttoliste over data, der matcher søgekriterier, som kan omhandle den valgte person, herunder hvor personen fremgår i forbindelse med opmærkninger, eller hvor det på anden måde kan udledes, at data sandsynligvis er relateret til personen. Løsningen ønskes at understøtte, at bruttolisten kan eksporteres til videre behandling i struktureret form (ex. Kommasepareret fil).  Leverandør bedes redegøre for hvordan Løsningen understøtter håndtering af Borgers ret til indsigt, herunder hvordan det sikres at Kundens Brugere kan gennemføre indsigtsanmodningerne inden for tidsfristerne på en hurtig og smidig måde. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Ret til berigtigelse (artikel 16 og 19 i databeskyttelsesforordningen) Det er et ønske, at Leverandøren efterlever procedurer og kontroller, der sikrer bistand til den dataansvarlige, så den registreredes ret til berigtigelse af egne registrerede personoplysninger er overholdt, herunder berigtigelse hos modtagere af personoplysninger.  Leverandør bedes redegøre for hvordan retten til berigtigelse overholdes i Løsningen, samt hvordan det sikres at Kunden kan ajourføre personoplysninger på en hurtig og smidig måde i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Ret til sletning (artikel 17 og 19 i databeskyttelsesforordningen) Det er et ønske, at Løsningen understøtter, at Kunden som myndighed ikke opbevarer data længere tid, end det er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne behandles, jf. Databeskyttelsesforordningens princip om dataminimering.  Det er et ønske, at Løsningen understøtter, at data kan slettes enten som led i ”retten til at blive glemt” eller fordi data i Løsningen ikke senere skal anvendes. Og at Løsningen indeholder oprydningskørsler, som gennemfører disse sletninger i alle Løsningens datakilder inkl. Databaser, filer og logninger.  Leverandør bedes redegøre for hvordan retten til sletning overholdes i Løsningen, herunder hvordan og hvor ofte sletning foregår. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Logning af adgang og anvendelse af informationer Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som foretager fuld maskinel registrering (logning) af alle anvendelser af informationer i Løsningen med angivelse af oplysninger om bl.a. tidspunkt, Bruger, type af anvendelse, CPR nr. på berørt borger og anvendt søgekriterium.  Leverandør bedes illustrere, hvordan informationer om logning af registreringer på Bruger, Borger, og handling, herunder typen af handling, fx søgning, print, læs og skriv registreres i Løsningen.  Leverandør bedes desuden specifikt redegøre for, hvordan adgangsstyring for udtræk af logning foretages i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Logning af backend Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som foretager fuld maskinel logning af samtlige bagvedliggende funktioner.  Leverandør bedes redegøre for, hvorledes Løsningen præsenterer logning af bagvedliggende moduler, såsom konfiguration og brugeropsætning.  Leverandør bedes tilsvarende redegøre for, hvilke informationer logningen indeholder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Udsøgning i sikkerhedslog Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at filtrere og udsøge i loggen på parametre såsom brugerId og CPR-nr.  Leverandør bedes redegøre for, hvilke parametre det i Løsningen er muligt filtrere og udsøge på i sikkerhedsloggen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Eksport af logfiler Kunden ønsker tilbudt en Løsning som muliggør eksport af logfiler i et anerkendt filformat, såsom XLS, PDF, CSV eller lignende.  Leverandør bedes illustrere, hvordan logfiler eksporteres fra Løsningen, samt hvilke informationer logfilen indeholder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | - Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Brugerautorisationskontrol Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver Kunden mulighed for at foretage lovpligtig brugerautorisationskontrol på baggrund af brugeroplysninger i Løsningen. Løsningen skal kunne muliggøre denne kontrol både for hele brugerorganisationen, samt delmængder deraf.  Leverandør bedes redegøre for mulighederne i Løsningen, der understøtter denne kontrol, samt hvilke data der er tilgængelige, hvad enten det foregår i Løsningen, eller via dataudtræk. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Fysisk sikring af lokalitet Kunden ønsker, at der for Løsningen skal være etableret en passende fysisk sikkerhed generelt og særligt på kritiske områder, f.eks. databehandlingssteder og andre steder, der indeholder personoplysninger eller værdioplysninger. Herunder skal der etableres fysisk adgangssikkerhed, således at kun autoriserede personer kan opnå fysisk adgang til lokaler og datacentre, hvori der opbevares og behandles personoplysninger.  Leverandør bedes beskrive den fysiske sikring af lokaliteterne, hvor personoplysninger behandles i løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Kryptering af lagringsmedier Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der har kryptering af lagringsmedierne, hvor personfølsomme oplysninger behandles, så det sikres, at uvedkommende ikke kan få adgang hertil.  Der skal anvendes anerkendte krypteringsmetoder og leverandøren skal kunne dokumentere administrationen af de private nøgler. Krypteringsmetoden må maks. være en version bagefter og skal løbende opdateres  Leverandør bedes redegøre for krypteringsmetode og procedure for vedligeholdelse og opdateringer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Kryptering af kommunikation Kunden ønsker tilbudt en Løsning der sikrer kryptering af kommunikation mellem snitflader, så det sikres, at uvedkommende ikke kan få adgang til kommunikationen.  Der skal anvendes anerkendte krypteringsmetoder, og Krypteringsmetoden må maks. være en version bagefter og skal løbende opdateres  Leverandør bedes redegøre for krypteringsmetode og procedure for vedligeholdelse og opdateringer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.3-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Databeskyttelse gennem design og standardindstillinger (artikel 25 i databeskyttelsesforordningen) Det er et ønske, at Løsningen understøtter databeskyttelse gennem design og standardindstillinger, så alle standardindstillinger som udgangspunkt giver den stærkest mulige privatlivsbeskyttelse samt at sikkerhed og privatlivsbeskyttelse er designet ind i Løsningen fra begyndelsen.  Leverandør bedes redegøre for databeskyttelse gennem design og standardindstillinger. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Lovpligtige indberetninger

Dette afsnit omhandler kundens ønsker til lovpligtige indberetninger i Løsningen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.4-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Registrering af lovpligtige data på Socialområdet Kunden ønsker tilbudt en Løsning som gør det muligt for Kundens medarbejdere at registre lovpligtige data jf. Serviceloven.  Leverandør bedes redegøre for, hvilke paragraffer og ydelser, jf. Serviceloven, Løsningen understøtter.  Leverandør bedes i redegørelsen specifikt redegøre for, hvilke områder Løsningen ikke understøtter. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.4-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Registrering af lovpligtige data på Sundhedsområdet Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt for Kundens medarbejdere at registre lovpligtige data, jf. Sundhedsloven.  Leverandør bedes redegøre for, hvilke paragraffer og ydelser jf. Sundhedsloven Løsningen understøtter.  Leverandør bedes i redegørelsen specifikt redegøre for, hvilke områder Løsningen ikke understøtter. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.4-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Lovpligtig indberetning Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter den til en hver tid gældende Bekendtgørelse om dataindberetninger på Socialområdet.  Leverandør bedes beskrive, hvordan indberetningerne til de i Bekendtgørelsen om dataindberetninger på Socialområdet nævnte områder er gennemført.  I redegørelsen bedes Leverandør specifikt illustrere arbejdsgangene for Brugerne af Løsningen på de enkelte indberetninger, herunder flowet i Løsningen samt hvordan Løsningen gør brug af genbrug af data.  Leverandør bedes desuden beskrive, hvordan Leverandør kan forpligte sig til, at Løsningen altid overholder den gældende databekendtgørelse. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.4-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Opdatering ifm. Ny Bekendtgørelse om dataindberetninger på Socialområdet. Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som overholder den til en hver tid gældende Bekendtgørelse om dataindberetninger på Socialområdet.  Leverandør bedes beskrive, hvordan ændringer i Bekendtgørelse om dataindberetninger på Socialområdet implementeres hos Kunden. Beskrivelsen bedes specifikt beskrive, hvordan Leverandør orienterer Kunden om ændringer til registreringen, mulighed for test af ny registrering, samt fremsendelse af tidsplaner og relevante trin i implementeringen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.4-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Adgang til indberettede data Kunden ønsker tilbudt en Løsning som gør det muligt samlet at se, hvilke data er indberettet på hvert enkelt område for at kunne kontrollere data, hvis der findes uoverensstemmelser ift. data fra f.eks. Danmarks Statistik.  Leverandør bedes beskrive hvordan Løsningen gør det muligt at få et overblik over data indberettet på hvert område. I beskrivelsen bedes Leverandør angive hvilke filtreringsmuligheder, der er i data på f.eks. datointervaller og Tilbud. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.4-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Datavalidering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor validering af data til indberetning sker ved datakilden, samt løbende som en del af registreringen af data for Brugeren.  Leverandør bedes illustrere, hvordan Løsningen håndterer datavalidering for af de i Bekendtgørelsen om dataindberetninger på Socialområdets nævnte områder er gennemført.  Specifikt bedes Leverandør illustrere, hvordan uoverensstemmelser i registrerede data præsenteres for Brugeren i Løsningen under selve dataregistreringen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Den Fælleskommunale Rammearkitektur

Den fælleskommunale rammearkitektur er de fælleskommunale rammer, som ønskes anvendt af kommunerne og IT-leverandørerne af alle ”nye” løsninger, herunder i forbindelse med alle udbud.

Den fælleskommunale rammearkitektur er populært sagt den spillebane og de spilleregler, der gælder for IT i kommunerne fremover. Rammearkitekturen fungerer som et fælles regelsæt for, at kommunerne kan opnå bedre, sammenhængende og forandringsrobuste IT-systemer, leveret af et bredt udsnit af leverandører.

Kundens strategi på området er at følge de fælleskommunale initiativer fra KOMBIT, og stille krav om at kommende leverandører af it-systemer følger og overholder principperne for arkitektur og integrationer.

Kundens ambition er i videst muligt omfang at basere sin rolletildeling og adgang til sager og dokumenter i Løsningen på den fælleskommunale rammearkitekturs infrastruktur, herunder STS Adgangsstyring, STS Administration, STS Organisation og STS Klassifikation.

Det er ikke sikkert, at Aarhus Kommune er i mål med disse processer, inden den nye Løsning skal tages i anvendelse i kommunen. Aarhus kommune er derfor ikke 100% sikker på, at kommunens data har en tilstrækkelig kvalitet til at kunne implementere rammearkitekturen på den ideelle måde ved ibrugtagning af Løsningen. Kommunen kan derfor forestille sig behovet for en transitionsproces, hvor vi starter med en relativt unuanceret og ikke-automatiseret tildeling af jobfunktionsroller til brugere af Løsningen, men at der over tid implementeres en meget mere nuanceret og automatiseret tildeling af jobfunktionsroller baseret på såvel opmærkning af medarbejdernes organisationsenheder med KLE samt dynamisk dataafgrænsning af medarbejderens adgang til sager og dokumenter i Løsningen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Principper for Den Fælleskommunale Rammearkitektur Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Leverandøren understøtter principperne i Den fælleskommunale Rammearkitektur beskrevet i afsnit 5.4 respekteres, og i hvilken grad Leverandørens produktudviklingsstrategi vil sikre at principperne deri følges og overholdes.  Leverandør bedes beskrive, hvordan der leves op til principperne i Den Fælleskommunale Rammearkitektur.  Hvis Leverandør ikke tilbyder ønsket, bedes Leverandør redegøre for konsekvensen heraf. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Leverandørens udviklingsstrategi Det er et ønske, at Leverandør ved videreudviklingen og vedligehold af den tilbudte Løsning anvender den Fælleskommunale Rammearkitektur som pejlemærke for den it-arkitektur, som Løsningen udvikler sig hen imod.  Leverandør bedes redegøre for planerne for videreudvikling af Løsningen i forhold til Rammearkitekturen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Fælleskommunalt Administrationsmodul Kunden ønsker, at Løsningen skal basere sig på FK Administrationsmodulet og dens anvendelse af brugersystemroller, jobfunktionsroller, som er en gruppering af brugersystemroller, og statisk og dynamisk dataafgrænsning, som kan begrænse en medarbejders adgang til sager og dokumenter baseret blandt andet på KLE-opmærkning af den organisatoriske enhed, som medarbejderen er tilknyttet.  Leverandør bedes beskrive integrationen til FK Administration, samt beskrive konsekvensen af, at dele af kravet er delvist eller ikke er opfyldt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Fælleskommunalt Adgangsstyringssystem Adgangsstyring for brugere er en af hjørnestenene i sikkerhedsmodellen i den fælleskommunale rammearkitekturs infrastruktur. Adgangsstyring for brugere gør det muligt for Kunden at konsolidere adgangsstyring i én løsning, som Kunden selv har kontrol over.  For leverandører af brugervendte IT-systemer betyder det, at der ikke skal laves brugerstyring i selve Løsningen, men blot håndhæves nogle brugersystemroller. Adgangsstyring for brugere er en sikkerhedsmodel rettet mod brugervendte systemer – dvs. IT-systemer med en brugergrænseflade. Sikkerhedsmodellen understøttes af støttesystemerne Context Handleren og FK Administration. Både det brugervendte system og Kundens lokale Identity Provider integrerer til Context Handler, og begge systemer er registreret i FK Administration, hvor rettighederne modelleres.  Leverandør bedes beskrive integrationen til FK Adgangsstyring, samt beskrive konsekvensen af, at dele af kravet er delvist eller ikke er opfyldt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Fælleskommunalt Klassifikationssystem Kunden ønsker at Løsningen skal basere sig på klassifikationer i FK Klassifikation, herunder KLE (KL Emnesystematik), til opmærkning af sager og dokumenter.  Leverandør bedes beskrive integrationen til FK Klassifikation, samt beskrive konsekvensen af, at dele af kravet er delvist eller ikke er opfyldt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Fælleskommunalt Organisationssystem Kunden ønsker, at Løsningen ønskes skal anvende Kundens organisationsdata i FK Organisation alle de steder, Løsningen har behov for data om Kundens organisation, herunder organisationshierarkiet og organisations stamdata.  Leverandør bedes beskrive integrationen til FK Organisation samt beskrive konsekvensen af, at dele af kravet er delvist eller ikke er opfyldt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Beskedfordeleren Det er kommunernes ambition, at Den Fælleskommunale Rammearkitektur skal være hændelsesdrevet, og den fælleskommunale infrastruktur understøtter dette ved at stille Beskedfordeleren til rådighed for kommunerne og deres leverandører.  Løsningen ønskes at kunne sende hændelser til Beskedfordeleren, som dermed kan videredistribuere til de fagsystemer, der abonnerer på den enkelte hændelse. På samme måde ønsker Kunden tilbudt en Løsning, hvor Løsningen kan abonnere på beskeder fra Beskedfordeleren, og på den måde reagere på relevante hændelser i andre systemer.  Leverandør bedes beskrive integrationen til Beskedfordeleren samt beskrive konsekvensen af, at dele af kravet er delvist eller ikke er opfyldt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Sags- og Dokumentindeks Overordnet er formålet med indekserne at indeholde og udstille data, der kan bruges til at etablere sagsoverblik.  Løsningen ønskes at kunne levere metadata informationer til Sags- og Dokumentindekset, således at overordnede sagsinformationer i Løsningen vil kunne ses i andre kontekster i andre løsninger, heriblandt ”glaspladeløsningen” SAPA.  Leverandør bedes beskrive integrationen til Sags- og Dokumentindeksene, samt beskrive konsekvensen af, at dele af kravet er delvist eller ikke er opfyldt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Ydelsesindeks Overordnet er formålet med indekserne at indeholde og udstille data, der kan bruges til at etablere sagsoverblik.  Løsningen ønskes at kunne levere og modtage metadata informationer til og fra Ydelsesindekset, således at overordnede ydelsesinformationer i Løsningen vil kunne ses i andre kontekster i andre løsninger, heriblandt ”glaspladeløsningen” SAPA, samt modtage ydelsesoplysninger fra andre systemer i Løsningen.  Leverandør bedes beskrive integrationen til Ydelsesindekset samt beskrive konsekvensen af, at dele af kravet er delvist eller ikke er opfyldt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Borgerkontakt Den funktionelle komponent Borgerkontakt i den fælleskommunale rammearkitektur gør det via integration muligt for kommunale fagløsninger at afsende breve til borgere og virksomheder, enten via Digitaliseringsstyrelsens Digital Post-løsning eller som fysisk brev via Kundens Fjernprintløsning. Integrationen giver desuden mulighed for at sende breve mellem myndigheder.  Kunden ønsker, at Løsningen benytter Serviceplatformens service til afsendelse af breve til borgere og virksomheder. I det omfang der i de funktionelle krav stilles krav om visning og modtagerens tilmeldingsstatus til digital post og om eventuelt valg kanal for afsendelse, ønskes det at Løsningen understøtter dette ved brug af Serviceplatformens services.  Leverandør bedes beskrive, i hvor høj grad og hvordan Løsningen anvender Serviceplatformen og eventuelt begrunde, hvorfor Serviceplatformen ikke anvendes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Ledelsesinformation (FLIS) Serviceplatformen i den fælleskommunale rammarkitektur indeholder en integration til brug for dataload af ledelsesinformation. Integrationen giver kommunale fagløsninger mulighed for at overføre et på forhånd aftalt dataudtræk med fagrelevant data til kommunernes egen brug - herunder ledelsesinformation - og gennem det fælleskommunale ledelsesinformationssystem (FLIS).  Det er et ønske, at Dataudtræk leveres til FLIS via integration på Serviceplatformen i det omgang FLIS stiller krav om det.  Det er et ønske, at Løsningen benytter integration på Serviceplatformen til levering af data til FLIS.  Leverandøren bedes beskrive, i hvor høj grad og hvordan Løsningen anvender Serviceplatformen og eventuelt begrunde, hvorfor Serviceplatformen ikke anvendes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Person (CPR) Integrationen ”CPR replika opslag” giver kommunernes fagsystemer mulighed for at fremsøge de personoplysninger, der er nødvendige for den kommunale sagsbehandling og forvaltningsvirksomhed. Og Integrationen ”CPR – Hændelser” giver mulighed for at tilvejebringe og videresende relevante personhændelser på CPR-området for kommunale fagsystemer. Dette gør herefter fagsystemerne i stand til at kunne reagere på hændelserne ift. de myndighedssager og arbejdsgange, som de understøtter.  Kunden ønsker, at Løsningen benytter integrationer på Serviceplatformen eller den fællesoffentlige komponent Datafordeleren til at indhente relevante personoplysninger samt til udveksling af hændelser i det omfang det fremgår af de funktionelle krav.  Leverandøren bedes beskrive, i hvor høj grad og hvordan Løsningen anvender Serviceplatformen eller Datafordeleren og eventuelt begrunde, hvorfor Serviceplatformen eller Datafordeleren ikke anvendes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Personskat Serviceplatformen i den fælleskommunale rammearkitektur indeholder en række services, der giver et anvendersystem mulighed for at hente og indberette indkomstoplysninger og skatteoplysninger.  Kunden ønsker, at Løsningen benytter integrationer på Serviceplatformen til at indhente og indberette relevante oplysninger om en borges indkomst og skat.  Leverandøren bedes beskrive, i hvor høj grad og hvordan Løsningen anvender Serviceplatformen og eventuelt begrunde, hvorfor Serviceplatformen ikke anvendes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-14 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Sundhed Integrationen Sygesikringsoplysninger giver anvender mulighed for at lave online opslag på en persons sygesikringsforhold, herunder personens sygesikringsgruppe og oplysninger om nuværende og fremtidig læge. Serviceplatformen modtager dagligt nye udtræk med sygesikringsoplysninger fra regionernes og kommunernes system for praksissektoren. Serviceplatformen persisterer udtrækkene i et replikaregister umiddelbart efter modtagelse.  Kunden ønsker, at Løsningen benytter denne service til opslag af oplysninger om gyldighed for borgerens sundhedskort, evt. følgeskabsperson og fremtidig sygesikringsgruppe, hvis denne findes, samt navn og kontaktoplysninger, e-mail og website på nuværende og eventuelt fremtidig læge.  Leverandøren bedes beskrive, i hvor høj grad og hvordan Løsningen anvender Serviceplatformen og eventuelt begrunde, hvorfor Serviceplatformen ikke anvendes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-15 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Virksomhed Serviceplatformen i den fælleskommunale rammearkitektur indeholder en række services, der giver kommunale fagløsninger mulighed for at fremsøge og hente stamoplysninger om virksomheder og deres produktionsenheder.  Kunden ønsker at Løsningen benytter integrationer på Serviceplatformen i det omfang der er behov for at fremsøge og hente stamoplysninger om virksomheder og deres produktionsenheder. Der kan alternativt benyttes en anden fællesoffentlig datakilde, eksempelvis **Datafordeleren**.  Leverandøren bedes beskrive, i hvor høj grad og hvordan Løsningen anvender Serviceplatformen og eventuelt begrunde, hvorfor Serviceplatformen eller Datafordeleren ikke anvendes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.5-16 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Økonomi Økonomimodulet i den fælleskommunale rammearkitektur (ØiR) består af en række integrationer på Serviceplatformen, som gør det muligt at formidle oplysninger om økonomi mellem et fagsystem og kommunens økonomisystem. Oplysninger om økonomi kan fx være bogføringsgrundlag, information vedrørende et økonomisk mellemværende mellem borger og kommune, udbetalinger eller fakturaoplysninger.  I det omfang det af de funktionelle krav fremgår, at Løsningen skal fremsøge eller overføre posteringer til Kundens økonomisystem, er det et ønske at dette foregår via Serviceplatformens Økonomiservices.  Leverandøren bedes beskrive, i hvor høj grad og hvordan Løsningen anvender Serviceplatformen og eventuelt begrunde, hvorfor Serviceplatformen ikke anvendes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Sikkerhed og arkitektur

Dette afsnit handler om Kundens krav til sikkerhed og arkitektur, herunder Aarhus Kommune-specifikke krav til login til Løsningen. Kunden ønsker at Løsningen er webbaseret og kan afvikles på både PC’ere og mobile enheder med specifikke styresystemer.

Kunden har et ønske om at anvende Løsningens API’er aktivt til nye, fremtidige integrationer og funktioner, som understøtter kerneopgaven i MSB.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-1 | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Mindstekrav |
| Kundens krav: | | Webbaseret Løsning Løsningen skal være en webbaseret løsning for Brugere, som anvender PC’ere. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Browserunderstøttelse af Løsningen Kunden ønsker Tilbudt en Løsning som kan afvikles via en browser, uden brug af plug-ins.  Det er herudover et ønske, at Løsningen ikke er begrænset til én browsertype eller version, men understøtter nye versioner af gængse browsere både på overtagelsestidspunktet og i kontraktperioden.  Tilbudsgiver bedes beskrive hvordan dette opfyldes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Web compliance Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der, i det omfang der eksisterer W3C valideringer af anvendte teknologier, kunne opnå W3C validering for de anvendte teknologier. Det ønskes, at applikationen til enhver tid implementerer den seneste version og maks. 2 versioner tilbage.  Tilbudsgiver bedes beskrive hvordan dette opfyldes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Computer operativsystem Kunden ønsker tilbudt en Løsning der kan afvikles under Windows OS.  Leverandør bedes beskrive, hvilke operativsystemer Løsningen kan afvikles under. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-5 | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Mindstekrav |
| Kundens krav: | | Adgangsstyring Kunden benytter Serviceplatformens Adgangsstyring eller Azure IdP til adgangsstyring.  Serviceplatformens Adgangsstyring giver via integrationen mulighed for, at en slutbruger på én gang kan logge ind i alle løsninger, som er tilsluttet Context Handler. Herigennem sikrer integrationen, at brugeren har præcis de rettigheder til data og funktionalitet, som han eller hun er blevet tildelt i Løsningen. Integrationen er baseret på SAML2.0-protokollen (Security Assertion Markup Language) og udgøres af en webservice på Context Handler, som Løsningen skal kalde, når en slutbruger logger ind.  Denne webservice giver Løsningen mulighed for, at "trække" en SAML-token for slutbrugeren, som indeholder brugerens identitet, jobfunktionsroller og dataafgrænsningsværdier.  Azure IdP baserer sig på Azure B2C Identity Experience Framework og udveksler enten SAML eller JWT tokens via enten SAML 2.0 eller Open ID Connect protokoller (WS-Federation er ikke understøttet). Azure IdP giver løsningen mulighed for at modtage en token som indeholder information om brugerens identitet, AD/Azure-AD gruppemedlemskaber og information på baggrund af dataopslag i Kundens Datavarehus.  Det er et krav, at Løsningen benytter den fælleskommunale Serviceplatform eller Azure IdP til implementering af Adgangsstyring.  Leverandøren bedes beskrive, hvilken af de to metoder for adgangsstyring der benyttes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Administration via Kundens EMM/MDM-løsning InTune Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Løsningen kan fungere fuldt ud i samspil med Kundens EMM/MDM-løsning InTune på Kundens mobile enheder.  Med fungerer ”fuldt ud” menes her, at Løsningen og efterfølgende releases kan distribueres til Kundens mobile enheder via Kundens app-katalog.  Distribution kan foretages ved overdragelse af applikation til Kunden, men Kunden foretrækker, at applikationen stilles til rådighed i offentlige App-stores, der understøtter AW SDK/InTune SDK eller AppConfig/ACE.  Leverandøren ønskes at respektere at udgivelser af applikationer i kataloget håndteres af Kundens interne IT-afdeling. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Mobile enheder Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der kan afvikles på mobile enheder med operativsystemerne iOS eller Android. Kunden ønsker, at Løsningen kan afvikles på flere forskellige typer enheder med forskellige form factors (f.eks. mobiltelefoner, tablets).  Leverandør bedes beskrive, hvilke mobile enheder og operativsystemer Løsningen understøtter. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Understøttelse af tegnsæt Kunden ønsker en Løsning, som internt anvender UTF-8 som tegnsæt.  Ved import af data fra andre systemer ønskes det, at Løsningen kan håndtere andre tegnsæt.  Danske specialtegn skal ved søgning, sortering, visning, udskrift og lignende behandles korrekt overalt i Løsningen.  Leverandør bedes beskrive, hvordan krav til understøttelse af tegnsæt opfyldes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Offline databehandling Kunden ønsker en Løsning, hvor det er muligt for Kundens brugere at fortsætte deres arbejde, hvis netværksforbindelsen bliver utilgængelig.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen håndterer offline arbejde, både idet forbindelsen bliver brudt samt når forbindelsen genoprettes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Retningslinjer for webservices Kunden ønsker at Løsningen efterlever "Retningslinjer for Webservices", som defineret af FDA (Fællesoffentlige Digital Arkitektur), jf. <https://arkitektur.digst.dk/metoder/retningslinjer-webservices>  Leverandør bedes redegøre for overholdelse af ”Retningslinjer for Webservices”. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Krav til webservices Kunden ønsker en Løsning, som kan udstille webservices (API), som gør det muligt for andre systemer at integrere til Løsningen.  Services i Løsningen skal udstilles via standardteknologier, som f.eks. REST, JSON  Leverandør bedes redegøre for, hvilke webservices Løsningen stiller til rådighed, samt hvorvidt der benyttes standardteknologier. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Krav til dybe links Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter brug af eksterne dybe links, indlejrede dybe links, samt mulighed for at blive dybt linket til.  Leverandør bedes redegøre for processen for etablering af integration med dybe links til og fra eksterne systemer, samt hvilke parametre der kan overføres til disse, således at den faglige kontekst bibeholdes ved overførsel til det eksterne system. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Etablering af nye integrationer i kontraktperioden Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det i kontraktperioden er muligt for Kunden både selv at etablere nye integrationer og lade 3. partsleverandører etablere integrationer – begge dele uden omkostninger for Kunden til Leverandøren. Endelig ønskes det at være muligt for Kunden at tilkøbe nye integrationer og justering af eksisterende integrationer hos Leverandøren.  Tilsvarende ønskes det uden yderligere vederlag til Leverandøren at være muligt for Kunden eller en af Kunden udvalgt 3. partsleverandør at justere på eksisterende integrationer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-14 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Anvendelse af Løsningens API Det er et ønske, at Løsningen indeholder en ubegrænset rettighed for Kunden til at anvende Løsningens API til integrationer med andre systemer. Brugen af Løsningens API ønskes at kunne ske uden ekstra omkostninger for Kunden.  Leverandør bedes redegøre for Kundens mulighed for ubegrænset anvendelse af Løsningens API til integrationer. Hvis Leverandør ikke kan opfylde Kundens ønske om ubegrænset anvendelse af API, bedes Leverandør beskrive konsekvenserne heraf. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-15 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Roller og rettigheder Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt for Kundens systemadministratorer at oprette, ændre, slette brugerroller og tildele og differentiere rettigheder for brugerrollerne. Standardroller og -rettigheder skal i være udarbejdet efter principperne og security by default.  Leverandør bedes redegøre for systemadministrators muligheder i forhold til at håndtere brugerroller og -rettigheder.  Leverandør bedes herudover generelt redegøre for hvor granuleret rettighedsstyringen er med hensyn til Løsningens funktioner og moduler, samt hvordan det sikres at nuværende om nye rettigheder understøtter security by default. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.6-16 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Skærmning af data Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at skærme særligt følsomme data. Dette kan f.eks. være oplysninger og sager om Borgere som er indskrevet på Kundens Kvindekrisecenter.  Leverandør bedes redegøre for Kundens mulighed for at skærme organisationer, sager og data, således kun relevante Brugere af Løsningen har adgang. Leverandør bedes herudover redegøre for om skærmning af data kan ske uafhængigt af Kundens organisatoriske opbygning. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Generelle krav

Dette afsnit beskriver generelle krav til Løsningen, som er gældende for alle moduler/funktioner, herunder krav til bruger- og handicapvenlighed.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Brugervenlighed Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som let kan anvendes af brugere med forskellige forudsætninger. Løsningen skal derfor være intuitivt og brugervenligt opbygget.  Leverandør bedes beskrive, hvilke principper Løsningens brugerflade er bygget efter, samt sandsynliggøre hvordan Løsningen lever op til Kundens krav om generel brugervenlighed, f.eks.:   * Færrest mulige klik * Anvendelse af genvejstaster * Mulighed for at gå frem og tilbage i workflows, uden data går tabt * Genbrug af data i Løsningen * Løsningens brug af hjælpetekster * Løsningens indbyggede hjælpefunktion * Ensartet brugergrænseflade på tværs af moduler i Løsningen, både på PC og mobile enheder * Dataafgrænsning således forskellige Brugere får målrettede visninger alt afhængig af roller og jobfunktioner * Ensartet sprogbrug i Løsningen * Stave- og grammatikkontrol i relevante skrivefelter * Mulighed for fremhævet skrift   Leverandørs besvarelse bedes suppleres med screenshots fra relevante steder i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-2 | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Mindstekrav |
| Kundens krav: | | Sprog Det er et krav, at alle dele af Løsningen, der anvendes af forretningsbrugere, skal være på dansk. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Handicapvenlighed Kunden ønsker tilbudt en Løsning der tager hensyn til Brugere med funktionsnedsættelse.  Dette ønskes blandt andet opfyldt gennem Løsningens understøttelse af Web Content Accessibility Guidelines eller tilsvarende, både til PC og på mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive hvordan Løsningen specifikt understøtter Brugere med funktionsnedsættelse, herunder mulighed for talesyntese og talegenkendelse. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Én sammenhængende løsning Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som fremgår som én samlet Løsning, uanset om Løsningen er modulopbygget eller andet. Løsningen gør det muligt at genbruge data og gennemføre sammenhængende arbejdsgange på tværs af funktioner.  Herudover ønsker Kunden, at Løsningen gør det muligt at arbejde med én samlet handleplan.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter effektive og sammenhængende workflows, genbrug af data i Løsningen samt hvordan myndighed og udfører arbejder med Borgerens handleplan. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Robusthed i Løsningen Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan håndtere flere samtidige Brugere, afbrudte workflows/opgaver, samt hvis der opstår fejl i integrationer til andre systemer og snitflader.  Dette kan f.eks. være relevant når Bruger bliver afbrudt midt i et workflow, eller midt i udfyldelsen af en handleplan. Hvis mere end én Bruger arbejder med den samme Borger, må det ikke føre til forkerte data.  Leverandør bedes beskrive hvordan Løsningen understøtter robusthed, herunder hvordan det sikres at data gemmes sikkert og ofte i Løsningen, også ved fejl i integrationer til andre systemer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Udskriftsmuligheder Kunden ønsker tilbudt en Løsning hvor strukturerede visninger af data (f.eks. notater, lister, handleplaner, rapporter) let kan udskrives i et printvenligt format.  Ved printvenligt format forudsættes det, at kun relevante data og eventuelle overskrifter printes, således irrelevante ikoner, menupunkter mv. ikke vises i udskriften.  Leverandør bedes beskrive printmulighederne i Løsningen, herunder hvilke hvordan det sikres at kun relevante oplysninger vises på udprintet. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Deponering af kildekoden Kunden ønsker tilbudt en Løsning hvor kildekoden tilfalder Kunden i tilfælde af Leverandørs betalingsstandsning, tvangsakkord eller konkurs.  Leverandør bedes redegøre for, hvorledes løbende ajourført version af kildekode, udviklingsdokumentation, manuskripter til uddannelsesmateriale for Løsningen kan tilfalde Kunden i tilfælde af Leverandørs betalingsstandsning eller konkurs. Deponeringsaftale skal aftales nærmere i forbindelse med indgåelse af aftale for nærværende Løsning.  Leverandør bedes redegøre for, hvorledes data fortsat bliver tilgængelig for Kunden i tilfælde af Leverandørs betalingsstandsning eller konkurs.  Leverandør bedes ligeledes redegøre for, hvorledes fortsat vedligeholdelse af eventuelle tredjepartsprodukter - der indgår i Løsningen - sikres, hvis udvikling af tredjepartsproduktet indstilles fra producentens side.  Opbevaring af kildekoden forudsætter at Kunden og Leverandør indgår aftale herom med Dansk Deponerings Institut. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.7-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Konvertering af data fra eksisterende løsning Kunden har ikke forud for udbuddet lagt sig fast på en strategi eller et omfang for mulige datakonverteringer fra den nuværende løsning. Kunden ønsker at udarbejde denne strategi og fastlægges konverteringsscenarier i et samarbejde med den eksisterende leverandør og Leverandøren af Løsningen.  Leverandøren bedes beskrive sine erfaringer fra tilsvarende konverteringsopgaver samt præsentere sine refleksioner over den foreslåede fremgangsmåde. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Øvrige integrationer

Dette afsnit beskriver Kundens behov for integrationer, som ligger udenfor Den Fælleskommunale Rammearkitektur. Kunden ønsker at integrere til en række værktøjer, datakilder og øvrige it-systemer. Herudover ønsker Kunden at der kan etableres integration til Kundens Service Management Løsning fra Tilbudsgivers eget system.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Løsningens integrationer Kunden ønsker at Leverandøren beskriver hvilke standardintegrationer Løsningen på nuværende tidspunkt kan integrere til, samt udviklede integrationer, der er taget i brug og testet af andre kunder. Herudover ønsker Kunden en oversigt over integrationer som Leverandøren har i udviklingsplanen.  Leverandøren bedes redegøre for ovenstående med:   * Systemnavn * Kort beskrivelse af integrationen * Standard for Løsningen eller ikke-standard der er implementeret hos andre kunder. * Hvornår er integrationen taget i brug * Hvor mange kunder anvender integrationen * Hvordan integrationen kan testes og er blevet testet. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Fælles Medicinkort (FMK) Kunden ønsker tilbudt en Løsning som certificeret og systemintegrerer til FMK via webservices.  Leverandør bedes redegøre for certificering af Løsningen som systemintegration via webservices til FMK, herunder rettighedsstyring jf. certificeringen.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for aftale med Sundhedsdatastyrelsen om anvendelse af den Nationale Serviceplatform til teknisk adgang, samt Sundhedsdatanettet for netværksadgang. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | MedCom Certificering Kunden ønsker tilbudt en Løsning som er certificeret og systemintegrerer til MedComs kommunestandardarder.  Leverandør bedes redegøre for certificering af Løsningen for samtlige kommunestandarder, samt hvilke standarder Løsningen ikke er certificeret til.  Leverandøren bedes specifikt redegøre for, om Løsningen er dispenseret for ét eller flere godkendelseskriterier, samt hvilke godkendelseskriterier der er tale om. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Data fra Lægemiddelkataloget/medicin.dk Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der gør det muligt at hente information og data om lægemidler fra Lægemiddelkataloget/medicin.dk.  Leverandør bedes redegøre for, hvilke områder af Løsningen som benytter sig af data fra Lægemiddelkataloget/medicin.dk til at sikre korrekte informationer om Lægemidler i FMK ordinationer eller manuelt oprettede ordinationer i Løsningen.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for frekvensen, hvormed data fra Lægemiddelkataloget/medicin.dk opdateres i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Næste Generation Digital Post (NGDP) Kunden ønsker tilbudt en Løsning som lever op til de enhver tid gældende snitflader og standarder for Digital Post, herunder understøttelse af det nye meddelelsesformat (MeMo).  Leverandør bedes specifikt redegøre for om Løsningen er klar til Næste Generation Digital Post, samt hvilke MeMo Actions der understøttes.  Hvis Løsningen på tilbudstidspunktet ikke er klar til NGDP, bedes Leverandør redegøre for Løsningens roapmap i forhold til NGDP. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Tilbudsportalen Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som integrerer med Tilbudsportalen, således Løsningens Ydelseskatalog kan beriges med tilbudssteder fra Tilbudsportalen.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens integration til Tilbudsportalen, samt om Kunden kan berige informationer om tilbudssteder med lokale data, der ikke findes i Tilbudsportalen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Kundens økonomisystem Kunden ønsker, at Løsningen kan integrere til Kundens økonomisystem via snitflader til håndtering af Ydelser.  Pt. er KMD OPUS Aarhus Kommunes økonomisystem.  Leverandør bedes redegøre for mulighederne for integration til Kundens økonomisystem. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Microsoft Office 365 (Word) Kunden ønsker, hvis Løsningen forudsætter at dokumenter skal redigeres uden for Løsningen, at dette sker via Microsoft Office 365, uanset hvilken licenstype Kundens Brugere har.  Leverandør bedes beskrive om dokumenter kan redigeres direkte i Løsningen, samt hvorvidt der er en integration til Office 365.  Leverandør bedes herudover redegøre for, om alle Løsningens funktioner er tilgængelige for Kundens Brugere med F3-licenser. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Microsoft Office 365 (Outlook/kalender)  Kunden ønsker, at Løsningen understøtter 2-vejs synkronisering af kalenderaftaler mellem Office 365 og Løsningen. Aftaler, som er synkroniseret fra Løsningen til Outlook, må ikke indeholde oplysninger om Borgere eller andre, som strider mod principperne fra databeskyttelsesforordningen. Alternativt oprettes aftalerne som private.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens muligheder for synkronisering af Brugernes kalendere.  Leverandør bedes herudover redegøre for, om alle Løsningens funktioner er tilgængelige for Kundens Brugere med F3-licenser. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Dynamic Template Kunden benytter systemet DynamicTemplatefra leverandøren Dania A/S til håndtering af brevskabeloner. Systemet hjælper dels med udvikling og vedligeholdelse af de brevskabeloner, som findes hos Kunden, dels med at håndtere en lang række standard vendinger som opbygges i såkaldte *fraser*. For yderligere oplysninger vedr. DynamicTemplatehenvises til: [www.daniasoftware.com/produkter/dynamictemplate/](http://www.daniasoftware.com/produkter/dynamictemplate/)  Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Løsningen integrerer til DynamicTemplate,således at Løsningen kan hente dokumentskabeloner fra DynamicTemplate.  Leverandør bedes redegøre for, om Løsningen kan integrere til Dynamic Template og Dynamic Template Cloud, samt hvilke indbyggede funktioner til skabelonhåndtering der eksisterer indlejret i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Kundens Service Management System Kunden anvender ServiceNow til registrering og håndtering af Service Requests, Incidents og Changes. For at give Kunden mest mulig værdi, ønsker Kunden at Leverandør fortløbende orienterer Kunden om status på igangværende sager.  Derfor ønsker Kundens, at sager, som løses eller håndteres i henhold til Kontraktens Ydelser, altid vil kunne følges i Kundens Service Management System. Kunden har allerede integrationer til eksisterende leverandører på andre områder samt datasynkronisering, og har derfor erfaring med at etablere disse ind i organisationen.  Leverandør bedes redegøre for, om der kan integreres til Kundens Service Management System (ServiceNow) fra Leverandørs eget system. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.8-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Integration til Kommunernes Ydelsessystem (KY) Kunden ønsker at Løsningen kan integrere til Kommunernes Ydelsessystem (KY), således de af Kundens Brugere, der arbejder med ansøgning om økonomiske ydelser og administration af Borgers egenbetaling, kan hente relevante oplysninger via opslag.  Leverandøren bedes redegøre for Løsningens muligheder for integration til Kommunernes Ydelsessystem (KY)  [Kommunernes Ydelsessystem (KY) | KOMBIT](https://www.kombit.dk/ky) | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Udvikling

Kunden ønsker at have indflydelse på den fremtidige udvikling af Løsningen, samt være en aktiv part i samarbejdet med Tilbudsgiver. Det er vigtigt for Kunden, at der i kontraktperioden etableres og fastholdes et tæt, loyalt og gensidigt respektfuldt samarbejde med Tilbudsgiver.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.9-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Drift, vedligeholdelse, support og udvikling |
| Kundens krav: | | Inddragelse i forbindelse med videreudvikling Kunden ønsker medindflydelse på den videre udvikling og udbygning af Løsningen og forventer, at Leverandør også ser en interesse i at samarbejde med Kunden herom.  Kunden ønsker mulig for reel indflydelse på Leverandørs videreudvikling af Løsningen. Kunden ønsker en løbende dialog om Kontraktens ydelser og deres kvalitet, f.eks. ved deltagelse i brugergrupper, der kan have Kundens interesse.  Kunden ønsker, at Leverandør løbende orienterer Kunden om udviklingsplaner med relevans for de leverede ydelser og deres anvendelse hos Kunden. Det er vigtigt for Kunden, at det kommende samarbejde med Leverandør bliver baseret på nærhed og hurtighed i beslutningsprocessen.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Kunden inddrages i nyudvikling, og hvilken indflydelse Kunden har herpå, jf. ovenstående. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.9-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Drift, vedligeholdelse, support og udvikling |
| Kundens krav: | | Sikring af funktionalitet og stabilitet i forbindelse med nyudvikling Kunden ønsker, at Kundens interesser sikres i forhold til funktionel understøttelse og vedvarende overholdelse af Servicemål i forhold til oppetid og svartider ved nyudvikling.  Leverandør bedes redegøre for en struktureret proces for nyudvikling af funktionalitet og tests, der sikrer at der ikke sker forringelser i forhold til Servicemål, sikkerhed mv.  Leverandør bedes sikre at al funktionalitet der er i drift hos Kunden ikke udgår eller ændres uden foregående aftale mellem Kunden og Leverandør. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Uddannelse

Implementeringen af en ny socialfaglig Løsning stiller krav til nye kompetencer og arbejdsgange hos Kundens medarbejdere. Det er derfor nødvendigt, at der udarbejdes en samlet og dækkende plan for gennemførelse af uddannelse, når Løsningen implementeres hos Kunden. Kunden og Tilbudsgiveren har et fælles ansvar for, at dette lykkedes.

I forbindelse med implementeringen af Løsningen vil Kunden tilbyde Løsningens Brugere en undervisning, der afspejler Brugerens påtænkte anvendelse af Løsningen og de arbejdsopgaver, der er knyttet hertil.

Uddannelsesindsatsen vil, hvor det giver mening, være lagt an på en train-the-trainer tilgang, så leverandørens primære ansvar i forhold til uddannelse bliver

* Dels tilrettelæggelse af det samlede uddannelsesprogram i samarbejde med Kunden
* Dels medvirken i udformning af læringsmaterialer, der kan stilles til rådighed for Kundens interne oplæringsindsats
* Dels aktiv deltagelse i oplæringen af Kundens trænere og andre medarbejdere med specialfunktioner, hvor Train-the-trainer tilgangen ikke giver mening

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.10-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Tidsplan, samarbejdsorganisation og uddannelse |
| Kundens krav: | | Uddannelse Kunden ønsker tilbud på uddannelse af alle brugerroller, hhv.,   * Basisbruger * Medicinansvarlig * Superbruger * Økonomimedarbejder * Systemadministrator * Bruger med læseadgang * Assistenter med økonomiansvar   Tilbuddet skal tage udgangspunkt i ovenstående Train-the-Trainer tilgang, så den del, der retter sig mod basisbrugere omhandler udarbejdelse af fornødent uddannelsesmateriale.  Leverandør bedes redegøre for hvordan uddannelsestilbuddet tager hensyn til nedenstående differentiering af systemanvendelsen samt de opgivne antal brugere i afsnit 4.4 Rollebeskrivelse:   * Medarbejdere på den enkelte organisationsenhed, der har behov for at tilegne sig Løsningen, så de gøres i stand til at bruge de dele af Løsningen det kræves for at udføre netop deres daglige arbejdsopgaver * Brugere som har behov for særlig uddannelse ifm. medicinhåndtering * Superbrugere som har behov for et indgående kendskab til Løsningens muligheder og som i hverdagen kan støtte kollegerne i lokalt i organisationen i brugen af Løsningen. * Brugere der har behov for at administrere de enkelte Tilbuds Ydelser og økonomifunktioner * Systemadministratorer der i samarbejde med Leverandør opsætter Løsningen således den understøtter Kundens forretning bedst, samt gør systemadministratorerne i stand til at foretage løbende vedligehold og konfiguration af kundespecifikke elementer. * Brugere som kun har behov for læseadgang til Løsningen.   Leverandør bedes i uddannelsestilbuddet adskille udgifter til lokaler, forplejning og øvrig logistik fra selve undervisningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.10-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Tidsplan, samarbejdsorganisation og uddannelse |
| Kundens krav: | | Udvikling af læringskoncept og uddannelsesplan Kunden ønsker at der nedsættes en arbejdsgruppe, der sammen med leverandøren udarbejder:   * Den faglige kontekst og handlingsmønstre/arbejdsgange og behov for de relevante roller og målgrupper i systemet. * Der udarbejdes et læringsdesign med udgangspunkt i ovenstående roller og funktioner så disse matchedes med konfigurationen af systemet * Undervisningspakker med tydelige læringsmål for de enkelte rolle- og faggrupper udarbejdes i form af blended learning, med e-læring og opfølgning i form mønsterlæring og fremmøde undervisning og superbrugerunderstøttelse, samt certificering med udløbsdato. * Uddannelsesplan hvori det beskrives hvordan uddannelse af kundens brugere kan afvikles således at de enkelte hold sammensættes med hensyntagen til fagligheden på det enkelte område.   Leverandør bedes redegøre for hvordan de vil deltage i dette arbejde i forhold til udvikling af materialer og konfiguration af systemet, således at Aarhus Kommunes behov for kontekstuel faglig understøttelse af de angivne rollefunktioner og målgrupper af systemet, understøttes bedst muligt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.10-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Tidsplan, samarbejdsorganisation og uddannelse |
| Kundens krav: | | Uddannelsesmateriale Kunden ønsker at Leverandør i forbindelse med uddannelse stiller al dokumentation og materiale til rådighed for Kunden i et redigerbart format.  Leverandør bedes redegøre for hvordan de vil stille materiale og dokumentation til de enkelte elementer af uddannelsen til rådighed. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.10-4 | Kravkategori: | **OO** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Tidsplan, samarbejdsorganisation og uddannelse |
| Kundens krav: | | Løbende uddannelse af Kundens Superbrugere og Systemadministratorer Kunden vil have mulighed for tilkøb af løbende undervisning af Superbrugere og Systemadministratorer, f.eks. ved større ændringer til Løsningen, implementering af omfattende lovændringer mv. Kunden forudsætter en størrelse på undervisningshold på mindst 10 personer.  Undervisningen gennemføres med udgangspunkt i, at Kundens medarbejdere gøres i stand til at undervise kolleger jf. Kundes ’train-the- trainer’ tilgang. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Ledelsesinformation og dataadgang

Kunden har behov for at kunne tilvejebringe beslutningsunderstøttende forretningsmæssig ledelsesinformation via Komplekse analyser og datasammenstillinger. Til brug for Kundens egen udarbejdelse af komplekse analyser og datasammenstillinger har Kunden behov for, at alle data i Løsningen løbende overføres til Kundens BI-løsning. På baggrund af data overført fra Løsningen til Kundens BI-løsning varetager Kunden selv udarbejdelsen af analyser og datasammenstillinger.

Kunden har behov for at kunne udarbejde ledelsesinformation på tværs af kommunens it-løsninger, og det skal derfor sikres, at stamdata om organisation og medarbejdere kan trækkes fra os2mo via den fælleskommunale rammestruktur.

Kundens nuværende BI-platform er baseret på Microsoft SQL Server og følger sædvanlige principper og best practices for opbygning af BI-løsninger.

Grundlæggende består Kundens BI-platform således af komponenter til udtræk, data-opbevaring og rapportering. Kundens valg af analytisk platform er uafhængig af Kundens krav til overførsel af data til Kundens BI-løsning.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.11-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Ledelsesinformation og stamdata Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der sikrer, at stamdata vedrørende organisation – herunder tilbud og medarbejdere kan hentes og synkroniseres via den fælleskommunale rammearkitektur. Aarhus kommune er i færd med at implementere os2mo, og det skal derfor sikres at stamdata hentes herfra. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.11-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Ledelsesinformation og dataadgang Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der sikrer, at samtlige data i Løsningens driftsmiljø, herunder men ikke begrænset til konverterede data, metadata, systemdata og Logdata, stilles til rådighed for overførsel til Kundens BI-platform en gang pr. dag.  Dataudtrækket skal være til rådighed for Kunden inden klokken 24:00 med data mindst til og med klokken 18:00. Der skal gives mulighed for adgang til data via ODBC eller lignende, så udtræk kan ske via SQL Server Integration Services, og data skal udstilles i tabeller eller views. En til alle tider vedligeholdt dokumentation/beskrivelse af datamodellen for de leverede data skal være tilgængelig for Kunden.  Leverandør skal derudover senest 48 timer efter Kundens anmodning sikre, at samtlige data i hele Løsningens Driftsmiljø, herunder metadata, systemdata og logdata stilles til rådighed for overførsel til Kundens BI-platform i form af et full load. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.11-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Datakvalitet Kunden ønsker at Løsningen understøtter høj datakvalitet og fuld dataintegritet, herunder:   * at der er indbyrdes konsistens i data i Løsningen. * at der er sammenhæng i data i Løsningen. * at der anvendes unikke nøgler i databasen. * at brugere ikke kan indtaste konfliktende data i Løsningen. * at, når data ændres, skal ændringen ske med effekt i hele Løsningen, så det ikke skal gøres flere gange og så der ikke findes modstridende data i Løsningen * at data i Løsningen er valideret.   Leverandør bedes redegøre for opfyldelsen af Kundens krav til datakvalitet. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.11-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Dataintegritet Kunden ønsker, at Løsningen sikrer teknisk dataintegritet, herunder mulighed for tilbagerulning af databasetransaktioner. Løsningen skal således sikre, at der ikke sker forkerte krydsreferencer eksempelvis, at en Sag aldrig bør kunne vise et dokument fra en anden Sag. Dataintegritet skal sikre, at data ikke mistes, forvanskes eller kommer personer i hænde, der ikke bør have adgang til de pågældende data.  Leverandør bedes redegøre for opfyldelsen af Kundens krav til dataintegritet. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Ophørsydelser

Dette afsnit beskriver Kundens krav til ophørsydelser i forbindelse med kontraktophør.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 5.12-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Arkitektur, sikkerhed, integrationer og dokumentation |
| Kundens krav: | | Ophørsydelser Kunden ønsker ikke på forhånd at specificere sine krav til Leverandørens ydelser ved kontraktens ophør. Som alternativ fremgangsmåde ønsker Kunden, at Kunden og Leverandøren formerer et ophørsprojekt 12 måneder fra kontraktens ophør, hvor de præcise ophørs-ydelser fastlægges, og hvor Leverandørens medvirken afregnes efter medgået tid.  Leverandøren anmodes om at reflektere over den valgte fremgangsmåde, herunder anbefale alternative fremgangsmåder, der måtte tjene Kundens interesser bedre, såfremt Leverandøren kan udpege sådanne. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

# Funktionelle krav

## Konfiguration

Dette afsnit beskriver ønsker til Kundens muligheder for at kunne konfigurere og vedligeholde de forskellige elementer i Løsningen. Ønskerne til funktionaliteten i afsnittet er tiltænkt Kundens systemadministratorer, som har behov for at kunne foretage løbende tilpasning af organisation, brugerroller- og rettigheder, samt tilpasse Løsningens forskellige elementer til de forskellige forretningsmæssige behov på tværs af hele organisationen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-1 | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Mindstekrav |
| Kundens krav: | | Kundens egen konfiguration Det er et krav, at Kundens systemadministratorer har mulighed for at konfigurere og vedligeholde Løsningen.  Kundens konfiguration må ikke blokere for løbende opgraderinger af Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Bruger- og rettighedsstyring Kunden ønsker, at Løsningen giver Kundens systemadministratorer mulighed for at opsætte og vedligeholde brugerroller- og rettigheder.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen giver Kunden mulighed for opsætning heraf.  Leverandør bedes herudover beskrive, hvordan Løsningens brugerstyring integreres med Den Fælleskommunale Rammearkitektur, samt hvilke muligheder Løsningen tilbyder som stand-alone. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Sletning af fejloprettede data Kunden ønsker, at Løsningen giver Kundens systemadministratorer mulighed for at slette eller slettemarkere fejloprettede data i Løsningen, som f.eks. notater, dokumenter, sager mv.  Kunden ønsker at muligheden for at slette fejloprettede data kan styres via roller og rettigheder i Løsningen.  Leverandøren bedes beskrive, hvordan Løsningen giver Kunden mulighed for at slette fejloprettede data, herunder om det er noget Kunden gør direkte, eller om der foretages faste slettekørsler af Leverandøren. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Brugervenligt konfigurationsværktøj Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at konfigurere alle mulige elementer i Løsningen via et brugervenligt værktøj.  Leverandør bedes redegøre for de generelle muligheder for Kundens egen konfiguration af Løsningen, herunder:   * standardlister * klassifikationer * brevskabeloner * skemaer / formularer   + visning/skjul datafelter afhængig af indtastning   + brug af frivillige og obligatoriske felter * frister * opgaver * kalenderressourcer * borgernes ejendele   Til alle ovenstående elementer ønskes der mulighed for navngivning og kategorisering/gruppering.  Leverandør bedes redegøre for, hvilke elementer af konfigurationen der kan forhåndsvises af systemadministrator inden udgivelse, samt hvilke elementer som understøtter versionsstyring. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Standardtekster Kunden ønsker, at den tilbudte Løsning understøtter brug af standardtekster, som Kunden kan definere, gruppere og kategorisere.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter brugen af standardtekster i forhold til dokumentation relevante steder i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Brugervejledning til Kundens administratorer Kunden ønsker, at den tilbudte Løsning leveres med omfattende og grundig dokumentation af Løsningens konfigurationsmuligheder. Dokumentation af konfigurationsmuligheder skal efter uddannelse af Kundens systemadministratorer kunne stå alene.  Leverandør bedes beskrive, hvordan og i hvilket omfang Løsningens konfigurationsmuligheder er dokumenteret. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Logning af ændringer Kunden ønsker, at Løsningen logger relevante ændringer til konfiguration samt, at der er mulighed for at fremsøge ændringsloggen.  Leverandør bedes beskrive, hvilke konfigurationselementer som Løsningen automatisk logger ændringer på samt Kundens egne muligheder for at gennemgå log. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Konfiguration af workflows Kunden ønsker, at den tilbudte Løsning gør det muligt for Kunden at opsætte workflows. Workflows indeholder en række relaterede opgaver, som det skal være muligt at dele med specifikke organisationer eller brugergrupper.  Leverandør bedes beskrive Løsningens muligheder for opsætning af workflows, herunder hvordan de deles med relevante Brugere eller organisationer, samt hvilke muligheder Kunden har for at lave afhængigheder og obligatoriske opgaver. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Vedligeholdelse af Organisationer og Tilbud Kunden ønsker, at det er muligt for Kundens systemadministratorer at vedligeholde Løsningens organisationsdata. Kunden ønsker, at Løsningen indeholder metadatafelter, som Kunden kan benytte til at koble data sammen med eksterne løsningers organisationsdata.  Leverandør bedes beskrive Kundens muligheder for vedligeholdelse af organisationsdata i Løsningen, herunder hvilke specifikke metadatafelter der stilles til rådighed, både ved integration til Rammearkitekturens Organisationskomponent og som stand-alone organisationsløsning.  Leverandør bedes herudover beskrive, hvordan Løsningens organisationsdata integreres med Den Fælleskommunale Rammearkitektur, herunder funktionalitet i forhold til brug af lokale organisationsdata i samspil hermed. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.2-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Kopiering af konfiguration mellem miljøer Kunden ønsker, at alle egenkonfigurerede elementer kan kopieres mellem miljøer, f.eks. fra pre-prod til produktion eller undervisning.  Leverandør bedes beskrive mulighederne for at konfigurere i ét miljø og efterfølgende kopiering til andre miljøer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Dokumentation

Dette afsnit beskriver Kundens ønsker til en Løsning, der fremmer overblikket og tilgangen til dokumentation af borgernes sager, og hvor dokumentationen kan udarbejdes og tilgås i enkle arbejdsgange. Afsnittet beskriver endvidere krav til understøttelse af dokumentationsarbejdet med udgangspunkt i såvel PC-klienter som mobile enheder i forhold til de mange forskellige typer af dokumentation.

I MSB udarbejdes der flere forskellige typer af handleplaner for borgerne, og disse skal kunne tilgås på tværs af udfører- og myndighedsområder. MSB arbejder endvidere med egne effektvurderinger, der skal understøttes og være tilgængelige i løsningen.

Kravene omhandler oprettelse, fremsøgning, deling og kategorisering af den dokumentation, der knytter sig til de enkelte borgeres Sager i den ønskede Løsning.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Links mellem dokumentation i Borgers Sag Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at koble dokumentation i den enkelte Borgers Sag, således at det er muligt at referere og linke mellem forskellige registreringer, skemaer, dokumenter og Handleplan i Borgers Sag.  Kunden ønsker, at den daglige dokumentation (se Use case ”Daglig dokumentation”) kan linkes til de delmål, der er oprettet og beskrevet i Handleplanen.  Leverandør bedes redegøre for, hvorvidt Løsningen indeholder en funktion, der muliggør brug af links, der kan forbinde forskellig dokumentation i den enkelte Borgers Sag. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Deling af dokumentation mellem relaterede borgere Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at tilknytte dokumentation (herunder gerne registreringer, skemaer, Handleplan, breve) til en enkelt borgers Sag for derefter på en simpel måde at kopiere samme dokumentation til en eller flere relaterede borgere - eksempelvis i tilfælde, hvor borger har en eller flere søskende, eller en partner, der ligeledes har en aktiv Sag i Løsningen.  Leverandør bedes beskrive, hvorledes det er muligt at dele dokumentation mellem relaterede borgere i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering af borgerens ejendele Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at registrere borgerens ejendele – gerne ved brug af billeder - når borgeren tager ophold på bl.a. et forsorgstilbud. Der er behov for at kunne nummerere hver ejendel, kategorisere ejendelene samt registrere placeringen. Endvidere skal det være muligt registrere datoer for aflevering og udlevering.  Leverandør bedes redegøre for og vise, hvorvidt Løsningen kan foretage sådan en registrering og en visning af ovenstående ønsker. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Strukturering og kategorisering af dokumentation Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der muliggør, at dokumentationen i den enkelte borgers Sag kan struktureres. Kunden ønsker at kunne anvende forskellige kategorier, som gør dokumentationen overskuelig i den enkelte borgers Sag. Det kan eksempelvis være en kategori, der hedder ”anbringelse”, hvorunder al dokumentation relateret til denne kategori kan tilføjes.  Leverandør bedes beskrive, hvordan dokumentation, herunder notater, dokumenter og skemaer kan kategoriseres og sorteres i den enkelte borgers Sag. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Upload af ekstern dokumentation Kunden ønsker en løsning, hvor eksterne filer kan uploades på den enkelte borgers sag. Det er derudover et ønske, at Løsningen understøtter ”drag and drop”-funktionalitet som mulighed for at uploade filer.  Det er endvidere et ønske, at Løsningen understøtter upload af flere filer ad gangen, samt upload til flere borgere på én gang.  Kunden ønsker at kunne anvende funktionen på både PC’er og mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter upload af filer til borger/borgere, samt hvilke filformater der understøttes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Låsning af registreringer Kunden ønsker en løsning, hvor det for Brugeren er muligt at låse indtastede registreringer, hvorved dokumentationen ikke kan ændres længere i det specifikke skema/Handleplan – hverken af den pågældende Bruger selv eller andre Brugere.  Kunden ønsker, at dokumentationen låses automatisk efter et givent tidsrum, som kan defineres af Kunden selv.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter låsning af registreringer i skemaer og Handleplan. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Afmærkning af Dokumentation Kunden ønsker en løsning, hvor det bliver registreret, hvilken Bruger der har dokumenteret hvad i borgeres Sager samt Brugers organisatoriske tilknytning og tidspunkt for registreringer.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter, hvordan man som bruger kan se, hvilken Bruger der har dokumenteret hvad, samt Brugerens organisatoriske tilknytning. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Visning af ekstern dokumentation på mobile enheder Kunden ønsker en løsning, hvor tilknyttede eksterne filer af alle Løsningens understøttede formattyper kan tilgås og vises på mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter tilgængeligheden af tilknyttede eksterne dokumenter på en borger via mobile enheder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Dokumentation via mobile enheder Kunden ønsker en løsning, som understøtter dokumentation via mobile enheder. Det ønskes, at løsningen understøttes af mobile enheder i både arbejde med f.eks. handleplaner, skemaer og daglig dokumentation.  Leverandør bedes beskrive, hvordan og hvor i Løsningen dokumentation understøttes af mobile enheder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Én borger – én fælles Handleplan Kunden ønsker en løsning, der understøtter muligheden for, at Borgeren kun har én aktiv Handleplan, eller Indsatsplan, som kan tilgås af alle relevante Brugere, uanset hvem der foretager registreringer, og hvor dokumentationen registreres.  Kunden ønsker, at Løsningen på en overskuelig måde viser, hvem der er involveret i samarbejdet om Handleplanen/Indsatsplanen. Samtidig ønskes det, at Løsningen kun præsenterer den dokumentation i Handleplanen/Indsatsplanen, som er relevant og tilladt for den enkelte Bruger.  Endvidere ønsker Kunden, at Løsningen har en høj grad af fleksibilitet i forhold til, at forskellige Brugere, med forskellige roller, kan dokumentere på de forskellige elementer i Handleplanen/Indsatsplanen, hvor det tydeligt fremgår hvem, hvornår og hvilket Tilbud/organisationsenhed, der har skrevet dokumentationen.  Leverandør bedes beskrive, hvordan deling af dokumentation mellem myndighed og udfører håndteres i Handleplanen/Indsatsplanen – herunder i tilfælde, hvor Borger har flere forskellige aktive indsatser/Sager og er tilknyttet flere forskellige udførertilbud.  Leverandør bedes demonstrere, hvordan Løsningen understøtter, at Borgers Handleplan/Indsatsplan kan vises i forskellige brugerkontekster, alt efter hvilken opgave Brugeren har i forhold til Borgerens Sag. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering af sundhedsfaglig indsats Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere det sundhedsfaglige arbejde omkring Borgeren.  Leverandør bedes redegøre for hvordan Løsningen håndterer registrering af den sundhedsfaglige indsats, herunder om Løsningen gør brug af Fællessprog III (FSIII).  Ligeledes bedes Leverandør illustrere arbejdsgangen med registrering af Borgerens eksisterende funktionsniveau, både egen vurdering og den faglige vurdering. I besvarelsen bedes Leverandør ligeledes beskrives hvordan problemer ift. helbredstilstande registreres, samt hvordan observationer og handlinger udsprunget af helbredstilstandende registreres og ajourføres.  Desuden bedes Leverandør redegøre for, hvordan Løsningen håndterer visning af hvilke aktuelle sundhedsfaglige indsatser der aktuelt findes på Borgeren, herunder hvilke informationer som præsenteres i en sådan visning, såsom type af indsats, dato for opstart af indsats, ansvarlig for indsatsen samt andre relevante informationer fra indsatsen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Sammenhænge mellem sundheds- og socialfaglig indsats Kunden ønsker tilbudt en Løsning som gør det muligt at arbejde sideløbende og samlet med Borgers sundheds- og socialfaglige indsats.  Leverandør bedes redegøre for hvordan Løsningen understøtter en sideløbende og samlet dokumentation af Borgers sundheds- og socialfaglige indsats. I redegørelsen bedes Leverandør specifikt illustrere, hvordan Løsningen genbruger data fra andre steder i Løsningen samt gør det muligt at arbejde med den hele Borger. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Dokumentupload via Løsningens API Kunden benytter i dag multifunktionsmaskiner til indscanning af dokumenter til Kundens socialfaglige it-system. Her er det muligt via multifunktionsmaskinens brugergrænseflade at fremsøge relevant Borger og Sag, hvor det scannede dokument efterfølgende uploades.  Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor et er muligt at uploade dokumenter direkte ind på en Borgers sag via Løsningens API.  Leverandør bedes redegøre for, hvilke muligheder Løsningen stiller til rådighed for dokumentupload via API. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.3-14 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Dokumentation af Magtanvendelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning som gør det muligt at dokumentere magtanvendelser på Borgere på både børne- og voksenområdet.  Leverandør bedes illustrere hvordan Løsningen håndterer arbejdsgangen i dokumentationen og godkendelsen af en magtanvendelse.  Besvarelsen bedes specifikt redegøre for, hvordan Løsningen håndterer, hvordan medarbejdere med forskellige roller registrerer i samme magtanvendelse, fx pædagog, leder og jurist.  Ligeledes bedes Leverandør beskrive, hvordan godkendelsen af en magtanvendelse forløber. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Effektvurdering

I MSB arbejdes med et koncept for dokumentationen af indsats og Borgernes udvikling. Dette koncept er inspireret af ASI og ICF (WHO standarder) for såvel parametre og skalering med mulighed for relevant progressionsmåling (dvs. dokumentation af hvad borgeren får ud af at få MSB’s tilbud).

Dokumentationen skal bidrage til, at MSB kan styre efter, at MSB’s indsatser giver mest mulig positiv effekt for Borgerne, inden for de givne økonomiske rammer.

Redskabet til Effektvurdering (socialfaglig effektmåling) ønskes at være en integreret del af opgaveløsningen for både myndighedsområdet og udførersiden samt give afsæt for dialogen mellem bestiller, tilbud og Borgeren.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.4-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Understøttelse af Kundens koncept for socialfaglig effektmåling (Effektvurdering) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der kan understøtte Kundens krav til Effektvurdering.  Kunden ønsker at Løsningen understøtter, at Kunden selv kan konfigurere Løsningen, således de til enhver tid gældende koncepter for socialfaglig effektmåling kan understøttes, herunder at der kan redigeres i parametre, skalering samt måden hvorpå der måles progression.  En detaljeret beskrivelse af Kundens koncept for Effektvurdering kan findes i Underbilag 3-5.  Leverandør bedes sandsynliggøre hvordan det i Løsningen er muligt at understøtte Kundens behov for Effektvurdering. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.4-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Effektvurdering i handleplan og skemaer Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at anvende MSB’s egne målbare redskaber - effektvurdering i handleplan og skemaer. Følgende redskaber ønskes tilgængelige i Løsningen:   * Markering af fokusområder * Undertemaer * Scoring af borgerens ressourcer og støttebehov på en skala fra 1 til 10 * Målsætning * Markering af om resultatet er nået   Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen kan understøtte de målbare redskaber i skabeloner. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Intern og ekstern kommunikation

MSB har behov for en Løsning, der understøtter struktureret udveksling af information og kommunikation såvel internt som eksternt i forhold til borgere, samarbejdspartnere og pårørende. Dette afsnit beskriver Kundens ønsker til en Løsning, der understøtter kommunikation i mange forskellige formater, navnlig almene offentlige kommunikationsplatforme som Digital Post og MedCom. Følgende krav omhandler den generelle kommunikation mellem medarbejdere og med Borgeren og samarbejdspartnere gennem f.eks. Digital Post og elektroniske korrespondancer.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Forsendelse og modtagelse af Digital Post Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som er i stand til at afsende og modtage Digital Post. Løsningen skal være i stand til at sende Digital Post til modtagere tilmeldt Digital Post i Rigsfællesskabet og udlandet.  Leverandør bedes beskrive, hvordan integration til Digital Post er gennemført, herunder hvordan der vedhæftes bilag til forsendelsen, samt redegøre for afsendelses- og modtagelsesflow i Løsningen, herunder Brugers muligheder for valg af kanal ved afsendelse, tydelig status på afsendt besked og oplysninger om, hvorvidt modtager er tilmeldt Digital Post.  I redegørelsen bedes Leverandør specifikt sandsynliggøre, hvordan Bruger gøres opmærksom på ny post, hvordan post fordeles både ved svarpost og beskeder, der initieres af Borger eller andre. I redegørelsen bedes Leverandør beskrive hvordan medarbejder uden sagsansvar gøres opmærksom på relevant indgående post.  Leverandør bedes herudover beskrive, hvilke filformater der understøttes som bilag til postbeskederne, samt hvordan det er muligt at sende f.eks. spørgeskemaer til modtager, som efterfølgende udfyldes og sendes retur. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Actions og dataopmærkning via MeMo-formatet (Digital Post) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter det kommende MeMo-format, herunder de nye muligheder for dataopmærkning og brug af ’actions’.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen gør brug af dataopmærkning i MeMo-formatet. I besvarelsen, bedes Leverandør sandsynliggøre flere typer actions i brugen af MeMo.  En opdateret liste over tilgængelige actions findes på:  <https://www.digitaliser.dk/resource/5248921/artefact/VejledningtilActionsogfristeriMeMov1.0.pdf?artefact=true&PID=5580653> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Forsendelse til flere (Digital Post) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter forsendelse af Digital Post til flere modtagere på én gang med opdatering af modtageroplysninger. Dette kan f.eks. være forsendelse til begge barns forældre eller til en gruppe borgere på et botilbud.  Leverandør bedes redegøre for, om Løsningen kan anvendes til at sende Digital Post til flere modtagere på én gang, uden Brugeren skal foretage uhensigtsmæssigt dobbeltarbejde, samt genbrug af eksisterende oplysninger til udvælgelse af modtagere, som f.eks. familierelationer eller Borgers tilknytning til et Tilbud. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Kontrol over modtagers svarmuligheder (Digital Post**)** Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det kan rettighedsstyres, om Borger kan svare på Digital Post sendt via Løsningen.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter mærkning af, om der kan svares på afsendt Digital Post. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Forsendelse og modtagelse af MedComs Udvidet Korrespondancemeddelelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan håndtere MedComs Udvidet Korrespondancemeddelelser, herunder afsendelse, modtagelse og videresendelse af Korrespondancemeddelelser.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens implementering af MedComs Udvidet Korrespondancemeddelelser, herunder beskrive hvordan Løsningen håndterer bilag samt afsendelse, behandling og videresendelse af den enkelte korrespondancemeddelelse til andre lokationsnumre. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Modtagelse af Indlæggelses- og Udskrivningsadviser Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at modtage Indlæggelses- og Udskrivningsadviser.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen håndterer både Indlæggelses- og Udskrivningsadviser, herunder hvordan den enkelte Medarbejder præsenteres for informationen om, at en Borger er indlagt. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Afsendelse og modtagelse af Indlæggelses- og Udskrivningsrapporter Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at hhv. afsende og modtage Indlæggelses- og Udskrivningsrapporter.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen håndterer afsendelse af Indlæggelsesrapporter, herunder hvilke informationer Indlæggelsesrapporten indeholder.  Leverandør bedes desuden beskrive, hvordan løsningen håndterer modtagelse af Udskrivningsrapporter. Beskrivelsen bedes specifikt beskrive, hvordan informationer fra Udskrivningsrapporten bliver en del af dokumentationen på Borger til videre brug. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Afsendelse af SMS Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der kan sende SMS, primært til brug som påmindelser til Borgere. SMS-beskederne journaliseres på Borgerens sag.  Leverandør bedes beskrive, hvordan SMS-funktionalitet er integreret i Løsningen, herunder mulighederne for at sætte automatiske SMS-påmindelser op på aftaler og andre aktiviteter, som kræver Borgerens handling.  Leverandør bedes beskrive, hvordan det sikres, at Borger kun modtager SMS, hvis der er givet samtykke hertil. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Funktionalitet til understøttelse af intern kommunikation Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at holde intern kommunikation vedrørende sager og arbejdsgange internt i Løsningen og dermed undgå brug af ekstern mailklient og lignende.  Leverandør bedes beskrive mulighederne for maillignende kommunikation i Løsningen, herunder hvordan kommunikation knyttes til den enkelte opgave, frist mv. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.5-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Fordeling af intern og ekstern kommunikation  Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt for Bruger at få et overblik over indgående kommunikation, herunder Digital Post og MedComs Udvidet Korrespondancer. Det skal i overblikket være muligt at fordele kommunikationen til relevante Afdelinger og Brugere. Der ønskes mulighed for at fjerne/slette fejlpost i Løsningen.  Leverandør bedes beskrive, hvordan indgående kommunikation håndteres i Løsningen, herunder Digital svarpost på lukkede sager. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Faglige metoder og værktøjer

Givet det brede fagfelt, Løsningen skal understøtte, har MSB behov for at kunne dokumentere anvendelsen af en række forskellige faglige metoder og værktøjer, uagtet om disse værktøjer måtte være understøttede af Løsningen. En oversigt over arbejdet med faglige strategier i Borgernes MSB kan findes i underbilag 3-4.

Dette afsnit beskriver Kundens ønsker til registrering af arbejdet med de faglige metoder og værktøjer, der anvendes inden for Socialområdet. Herunder hvordan Løsningen skaber sammenhæng mellem registrering af de anvendte metoder og evt. eksterne arbejdsredskaber.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | KRAP Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”KRAP” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”KRAP” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af KRAP:  <https://krap.com/hvad-er-krap/> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Ord + Billeder Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”Ord + Billeder” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”Ord + Billeder” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Ord + Billeder er en del af den faglige metode Signs of Safety, der beskrives nedenfor | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Ungestjernen Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”Ungestjernen” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”Ungestjernen” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Ungestjernen er beskrevet i underbilag 3-8 (Evaluering af metoder til forebyggelse af rekruttering til rocker- og/eller bandegrupperinger, s. 11) | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Feedback Informed Treatment (FIT) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”FIT” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”FIT” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af FIT: <https://vidensportal.dk/temaer/inddragelse/indsatser/feedback-informed-treatment-fit> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Open College Network (OCN) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”OCN” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”OCN” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af OCN: <https://ocn-danmark.dk/ocn-metoden/> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | UngMap Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”UngMap” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”UngMap” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af UngMap: <https://vidensportal.dk/dokumentation/udsatte-born-og-unge/UngMap> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Youth Level of Service (YLS) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”YLS” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”YLS” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af YLS: <https://socialstyrelsen.dk/unge/kriminalitet/redskaber/dokumentationssystem/redskabet-yls-cmi> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Critical Time Intervention (CTI) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”CTI” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”CTI” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  CTI er beskrevet i underbilag 3-9 (critical\_time\_intervention\_cti\_manual\_marts\_2015) | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Recovery Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”Recovery” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”Recovery” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af Recovery: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Åben Dialog Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”Åben Dialog” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”Åben Dialog” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af Åben Dialog: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery/indsatser/aben-dialog> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Alternativ og Supplerende Kommunikation (ASK) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”ASK” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”ASK” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af ASK: <https://socialstyrelsen.dk/handicap/multiple-funktionsnedsaettelser/metoder/alternativ-og-supplerende-kommunikation> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Signs of Safety (SoS) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”SoS” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”SoS” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af Signs of Safety: <https://vidensportal.dk/temaer/Omsorgssvigt/indsatser/signs-of-safety> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Low Arousal 2 (LA2) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”LA2” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”LA2” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  LA2 er beskrevet i underbilag 3-10 (LA2- Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud) | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-14 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | VoksenMap Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”VoksenMap” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”VoksenMap” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af VoksenMap:  <https://psy.au.dk/forskning/forskningscentre-og-klinikker/center-for-rusmiddelforskning/behandlingsportalen/mapplan/> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-15 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Brøset Violence Checklist (BVC) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”BVC” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”BVC” på Borgeren.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Links til beskrivelse af BVC: [https://voldsomudtryksform.dk/metode/broeset-violence-checklist-bvc/ og https://www.researchgate.net/publication/11302929\_The\_Broset\_violence\_checklist\_BVC](https://voldsomudtryksform.dk/metode/broeset-violence-checklist-bvc/%20og%20https:/www.researchgate.net/publication/11302929_The_Broset_violence_checklist_BVC) | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-16 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Mestringsskema Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”mestringsskema” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”Mestringsskema” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan Løsningen håndterer samarbejdet mellem ”Mestringsskema” og Risikovurdering.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af Mestringsskema: <https://socialstyrelsen.dk/filer/handicap/psykiske-vanskeligheder/styrket-indsats/metodemanual_2018_mestringsskema_socialstyrelsen_web.pdf> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.6-17 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Trivsel- og effektmonitorering (TEM) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, at der er arbejdet med den faglige metode ”TEM” på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere registrering af, at der er arbejdet med ”TEM” på Borgeren.  Redegørelsen bedes specifikt beskrive, hvordan registreringen foretages, samt hvordan der linkes til eventuelle eksterne arbejdsredskaber.  Leverandør bedes endvidere beskrive, om – og i givet fald hvordan - Løsningen understøtter arbejdet med den faglige metode.  Link til beskrivelse af TEM: <https://psy.au.dk/forskning/forskningscentre-og-klinikker/center-for-rusmiddelforskning/behandlingsportalen/tem-trivsels-og-effekt-monitorering/> | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Advis funktionalitet

Adviseringsfunktionalitet skal sikre, at Kundens medarbejdere er opmærksomme på sags- og svarfrister samt på hændelser med betydning for borgernes sager. Kunden har endvidere behov for at kunne sig overblik over behandlingen af adviser, såvel systeminterne som systemeksterne.

Dette afsnit beskriver Kundens ønsker til understøttelse, behandling og konfiguration af adviserings-funktionalitet på tværs af Løsningen samt typer af advisering. Løsningen skal understøtte.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Understøttelse af hændelsesbaseret adviserings-funktionalitet Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter automatisk genererede adviseringer på baggrund af specifikke hændelser, både internt i Løsningen og på baggrund af eksterne hændelser.  Leverandør bedes beskrive, hvordan adviseringer er integreret i Løsningen samt synliggøre hvilke hændelser, der kan danne automatiske adviseringer, og hvordan adviseringerne kan målrettes grupper og enkelte medarbejdere. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Konfiguration af adviserings-funktionalitet Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt for Kunden selv at opsætte automatiske adviseringer, f.eks. på frister, aktiviteter og magtanvendelser.  Leverandør bedes beskrive mulighederne i Løsningen for, at Kundens administratorer kan opsætte egne automatiske adviseringer, samt muligheder for at differentiere adviseringerne mellem forretningsområder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Behandling af advisering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Brugere kan markere den enkelte advisering som ubehandlet, i gang og færdig. Kunden ønsker at adviser kan behandles de steder i Løsningen hvor advisen hører til, f.eks. på Borgerens stamdata eller sag.  Behandling af adviser stemples med tidspunkt, status og brugernavn.  Leverandør bedes beskrive, hvordan adviseringer behandles i Løsningen, herunder om det er muligt at massebehandle adviseringer, samt hvordan adviseringernes status logges, således behandling af fælles adviseringer kan synliggøres for et Team. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Oprettelse af opgave eller aktivitet på baggrund af advisering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at oprette en opgave eller aktivitet ud fra en modtaget advisering. Det skal fremgå for øvrige Brugere, hvis der er oprettet en opgave eller aktivitet ud fra en fælles advisering, hvis det er vigtigt for udførelsen af deres opgaver, samt markering af at en advisering er behandlet, når den afledte opgave eller aktivitet er gennemført.  Leverandør bedes redegøre for, om Løsningen understøtter oprettelse af opgaver og aktiviteter på baggrund af adviseringer, både personlige og fælles. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | FMK-advisering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan danne adviseringer på baggrund af relevante FMK-hændelser, f.eks. ved ny lægemiddelordination, ændring af ordinationer, nye recepter mv.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens håndtering af adviseringer baseret på FMK-hændelser, herunder hvilke hændelser, der dannes adviseringer på, samt hvordan adviseringerne målrettes relevante Brugere og Teams.  Leverandør bedes ligeledes beskrive, hvordan Brugere af Løsningen let danner sig et overblik over FMK-hændelser i Løsningen, både på egen sagsstamme og på tværs af Afdelinger. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Advisering ved modtagelse af elektroniske Korrespondancemeddelelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan danne og fordele adviseringer på baggrund af modtagne Korrespondancemeddelelser fra MedCom.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens håndtering af adviseringer, der dannes på baggrund af indgående Korrespondancemeddelelser, herunder hvordan advisering målrettes de enkelte Brugere og Teams. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | CPR-hændelse advisering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan danne adviseringer på baggrund af relevante CPR-hændelser, f.eks. flytning, dødsfald, umyndiggørelse mv.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens håndtering af adviseringer baseret på CPR-hændelser, herunder hvilke hændelser Løsningen understøtter, samt hvordan det sikres, at alle relevante Brugere og Teams modtager relevante adviseringer.  Leverandør bedes ligeledes beskrive, hvordan Brugere af Løsningen let danner sig et overblik over CPR-hændelser, både på egen sagsstamme og på tværs af Afdelinger.  Leverandør bedes ydermere redegøre for, om Løsningen kan danne adviseringer på baggrund af CPR-hændelser vedrørende Borgers nære familie. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Indkomsthændelse advisering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan danne adviseringer på baggrund af relevante indkomst-hændelser, f.eks. ændring i Borgers indtægt, ophør af indtægt mv.  Leverandør bedes redegøre for, om Løsningen kan danne adviseringer på baggrund af relevante indkomst-hændelser, herunder hvilke hændelser Løsningen understøtter, samt hvordan det sikres, at kun relevante Brugere og Teams modtager adviseringerne.  Leverandør bedes ligeledes redegøre for, hvilke muligheder der er for at konfigurere parametre og målrette adviseringerne. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.7-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Advisering ved overgange Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor der automatisk kan genereres adviseringer til ansvarlig sagsbehandler, inden Borger når en specifik alder, således der sikres en rettidig overgang fra barn til ung og fra ung til voksen. Kunden ønsker selv at kunne definere grænseværdier for adviseringer baseret på alder.  Leverandør bedes redegøre for hvilke muligheder, der er i Løsningen for at konfigurere specifikke adviser, som afhænger af Borgers alder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Workflow, opgaver og frister

På det sociale område arbejdes der ofte med sammenhængende sagsforløb. Det er Kundens ønske, at en fremtidig Løsning skal mindske manuelt arbejde og individuelle løsninger på dette behov, og i stedet understøtte workflow- og automatiseret opgavestyring.

Dette afsnit beskriver kundens ønsker til automatiserede sagsgange og procesunderstøttelse i Løsningen, herunder opsætning og integration af kalenderfunktionalitet.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.8-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Brug af workflows Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter naturligt sammenhængende opgaver som workflows. Workflows skal understøttes visuelt i brugerfladen, således Bruger altid kan orientere sig i færdiggørelsen af workflowet og kommende opgaver.  Det er et ønske, at der under de enkelte workflows kan henvises til relevant vejledning i form af hyperlinks.  Leverandør bedes sandsynliggøre, hvordan Løsningen understøtter workflows, samt hvordan de visuelt gøres let overskuelige for den enkelte Bruger. Leverandør bedes herudover beskrive hvilke elementer (f.eks. opgaver, frister, skemaer, handleplaner mv.), som det er muligt at benytte i udarbejdelsen af workflows. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.8-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Opgaver Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at definere opgaver, som den enkelte Bruger kan udføre. Opgaver skal blandt andet kunne bruges i workflows.  Leverandør bedes beskrive, om Løsningen indeholder en opgavelignende funktionalitet, herunder hvorvidt dette kan benyttes i workflows, Kunden selv definerer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.8-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Frister Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter fristfunktionalitet.  Kunden ønsker, at opgaver, adviser, skemaer, handleplaner, kalenderaftaler, samt andre relevante elementer kan tilknyttes predefinerede frister, herunder differentierede frister som f.eks., at der ved en handleplans første opfølgning skal gå 3 måneder, men 6 måneder ved efterfølgende opfølgninger.  Kunden ønsker også, at Kundens Brugere kan oprette egne, manuelle frister.  Det er ligeledes et ønske, at det er tydeligt i brugerfladen, om en frist er overskredet eller tæt på overskridelse.  Leverandør bedes beskrive Løsningens muligheder med hensyn til brug af frister. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.8-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Kalenderfunktion Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som indeholder en kalenderfunktion, der understøtter oprettelse og deling af aftaler. Aftaler om kalendersatte Ydelser skal kunne vises for både Bruger og Borger, hvor relevant.  Kunden ønsker derudover mulighed for at tilknytte forskellige ressourcer (f.eks. lokaler, biler, cykler) til de enkelte kalenderaftaler.  Leverandør bedes beskrive Løsningens kalenderfunktionalitet, herunder hvordan der kan operettes og deles aftaler i Løsningen.  Besvarelsen skal tage højde for aftaler vedrørende det enkelte Tilbud, den enkelte Bruger samt Borgeren. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Integreret ledelsesinformation

I MSB skal ledere som udgangspunkt søge information om produktion, sagsstammer og lignende gennem LIS-løsningen “MSB i tal”. Der er dog samtidig et ønske om, at brugere forholdsvist enkelt kan trække på brugervenlig ledelsesinformation og rapportering fra Løsningen. Dette afsnit beskriver Kundens ønsker til integreret ledelsesinformation i løsningen, herunder opsætning og eksport af data og Kundens mulighed for opsætning af egne rapporter.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.9-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Integreret ledelsesinformation i Løsningen Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der med brugervenlige værktøjer understøtter behovet for operationel ledelsesinformation, enten som en integreret del af Løsningen eller som et selvstændigt modul.  Data skal anvendes i en række forskellige sammenhænge til beslutningsstøtte på alle niveauer i MSB.  Leverandør bedes beskrive, hvilke muligheder Løsningen stiller til rådighed med hensyn til at give Kundens brugere adgang til relevante ledelsesinformationsrapporter, dashboards og oversigter, samt hvilke standardrapporter Løsningen leveres med.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan det sikres, at Kundens Brugere kun får adgang til data, der er relevante for den konkrete medarbejder/organisation.  Leverandør bedes herudover beskrive, hvordan Løsningen præsenterer data i anonymiseret form, således statistikmuligheden kan gøres tilgængelig for et større antal Brugere af Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.9-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Dataeksport - integreret ledelsesinformation Kunden ønsker mulighed for eksport af rapporter og oversigter til almindelige filformater, herunder printvenlige versioner af Word-, Excel og PDF-filer.  Leverandør bedes beskrive Løsningens muligheder for eksport af integreret ledelsesinformation. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.9-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Print – integreret ledelsesinformation Kunden ønsker, at rapporter og oversigter kan printes direkte fra Løsningen i et printvenligt format.  Leverandør bedes beskrive mulighederne for print af integreret ledelsesinformation i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.9-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Kundens egne rapporter Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt for Kundens systemadministratorer at definere og udgive egne rapporter, visninger og dashboards.  Leverandør bedes beskrive, hvilke muligheder Kunden har med hensyn til at opsætte egen integreret ledelsesinformation. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.9-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Tilbuddets og Borgerens økonomiske prognoser Kunden ønsker, at Løsningens integrerede ledelsesinformation kan præsentere Kundens Brugere for økonomioversigter på organisations-, Tilbuds- og Borgerniveau. Alle løbende Ydelser fremskrives med indeværende + kommende år i de økonomiske prognoser.  Leverandør bedes beskrive Løsningens muligheder med hensyn til at præsentere økonomiske prognoser gennem integreret ledelsesinformation. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.9-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Belægningsstatistik for Tilbud Kunden ønsker, at Løsningens integrerede ledelsesinformation kan bruges til at give overblik over kapacitet og belægning på Kundens Tilbud, herunder eventuelle Borgere, som er på ønskeliste til det enkelte Tilbud.  Leverandør bedes beskrive ovenstående funktionalitet i Løsningens integrerede ledelsesinformation. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.9-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Effektmåling Kunden ønsker, at Løsningens integrerede ledelsesinformation kan fremvise rapporter og prognoser over effekten af Kundens indsatser, både på den enkelte Borger og på aggregeret niveau.  Leverandør bedes beskrive ovenstående funktionalitet i Løsningens integrerede ledelsesinformation. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Borgers adgang til Løsningen

Det er en del af visionen for den kommende IT-understøttelse af det sociale område, at borgere sikkert og enkelt kan tilgå relevante, egne data, som borgeren har ret til at tilgå. Det er ønsket, at en sådan løsning dels skal understøtte borgerens egen livsmestring, dels kan skabe effektivitet og bedre samarbejde mellem borgere og medarbejdere. Dette afsnit omhandler Kundens ønsker til Borgers adgang til egne data i Løsningen og hvordan borgers dataadgang kan benyttes som dynamisk arbejdsværktøj til understøttelse af samarbejdet mellem borger og medarbejder.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Deling af relevant data til Borger Kunden ønsker en Løsning, hvor det er muligt at give Borger adgang til egne data, som f.eks.:   * Oversigt over egen sag * Kontaktoplysninger på sagsbehandler * Daglig dokumentation, herunder notater * Handleplaner * Samtykker * Egne bevillinger/ydelser * Evt. yderligere data   Det ønskes, at data er kan tilgås af Borger på både PC og mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen muliggør en bred adgang til Borgerens egne data, samt hvordan løsningen understøtter mobiladgang til Borgers data. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Adgangsstyring af data Kunden ønsker en Løsning, hvor det er muligt for Kunden at adgangsstyre på de enkelte dokumenter, skemaer, notater, handleplaner etc.  Kunden ønsker at kunne adgangsstyre på følgende områder i Løsningen:   * Den enkelte Borger * Center * Organisationsenhed * Den enkelte instans af data f.eks. en handleplan eller et notat. * Tidsperiode   Det ønskes, at der i Løsningen kan vælges en skæringsdato for, hvornår Borger har bred adgang til sine data. Dvs. at Borger ikke kan tilgå data fra før en angiven dato, medmindre der er givet adgang til den konkrete instans af data.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen muliggør adgangsstyring af borgerens egne data. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Mulighed for tilpasset login til forskellige borgergrupper Kunden ønsker, at det i Løsningen er muligt at kunne tilpasse adgangen til specifikke relaterede borgergrupper. Det kan eksempelvis være som Borger, Forældremyndighedsindehaver, Partsrepræsentant eller Værge.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan løsningen muliggør ovenstående. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Kalenderoverblik og påmindelser samt booking af aftaler Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Borgeren kan få adgang til egne aftaler og kalendersatte ydelsesleverancer (f.eks. aflastningsophold, fysioterapi, bostøtte mv.) og besøgstider via kalenderfunktionalitet, der også understøtter påmindelser herom.  Det ønskes, at Løsningen skal understøtte, at Borger kan booke/bestille aftaler/møder med tilbuddet/enheden i Løsningen.  Kunden ønsker, at denne del af Løsningen skal kunne understøttes på både PC og mobile enheder.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen understøtter kalender- og bookingfunktionalitet til Borger og, hvordan booking i Borgers kalender kan opdateres/ændres af medarbejdere. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Beskedfunktionalitet Kunden ønsker en Løsning, hvor Borger kan skrive/chatte med en relevant medarbejder.  Kunden ønsker, at funktionaliteten skal kunne adgangstyres på enhed, gruppe og den enkelte borger. Derudover ønskes det, at beskederne automatisk journaliseres i løsningen.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen understøtter en adgangsstyret chatfunktionalitet mellem Borger og medarbejder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Video/audio-støtte og instrukser Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor det er muligt at uploade video- og audiosekvenser, som kan afspilles af Borger på både PC og mobile enheder. Det ønskes, at Løsningen giver mulighed for, at medarbejderen kan optage video/audio instrukser direkte fra PC eller mobil enhed, for derefter at give Borger adgang til det.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen understøtter upload af optagelser samt afspilning af video/audio-instrukser. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Status på egen sag Kunden ønsker tilbudt en løsning, som giver borger adgang til at se status på eget sagsforløb. F.eks. se hvor i processen en afgørelse om en specifik ansøgning er.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter Borgers adgang til at se status på eget sagsforløb.  Leverandør bedes desuden beskrive, hvordan medarbejdere aktivt kan dele status på et sagsforløb, så det bliver synligt for Borger.  Leverandør bedes derudover beskrive, hvordan det i løsningen er muligt at definere, hvilke sagsforløb der er mulighed for at åbne for borgeren. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.10-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Bidrage til egen dokumentation Kunden ønsker en Løsning, hvor det er muligt at give Borger adgang til at dokumentere udvalgte steder på egen sag. Dette kan f.eks. være i:   * Mål i handleplanen * Effektvurdering * Risikovurdering   Det ønskes, at Borger kan bidrage med data på både PC og mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen muliggør at Borgeren bidrager med egne data i systemet, og hvordan medarbejder notificeres om dette | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

## Ydelser, ydelseskatalog og tilbudsstyring

Dette afsnit omhandler Kundens ønsker til ydelsesadminitration i Løsningen, herunder afregning, administration af ydelseskatalog, ydelsesoverblik og overførsel til ydelsesindeks.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Leverandørs erfaring med beregning, afregning og håndtering af ydelser efter Sundheds- og Serviceloven Leverandør bedes opliste, hvilke kunder den tilbudte Løsning er i drift hos, hvor Løsningen bruges til beregning, afregning og håndtering af ydelser.  I besvarelsen bedes Leverandør specifikt angive, hvilke specifikke funktioner vedr. ydelser, som Løsningen understøtter i drift hos andre kunder:   * Vedligeholdelse af Ydelseskatalog * Integration til Tilbudsportalen til udveksling af Tilbud og takster * Registrering af interne og eksterne Tilbud / institutioner * Tildeling og beregning af ydelser efter SEL, SUL, AKL og UKL. * Økonomifunktioner (udbetaling, fakturering, fakturabetaling, intern afregning, ompostering, betalingskontrol) | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Administration og vedligehold af Kundens Ydelseskatalog Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der giver Kunden mulighed for at oprette og vedligeholde et katalog over alle ydelser, Kunden kan tilbyde Borgere.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen kan bruges til at oprette og vedligeholde et samlet ydelseskatalog for Kunden, herunder hvordan de forskellige ydelser tilknyttes Kundens og eksterne Tilbud, hvilke lovgivninger der er understøttet, samt hvordan ydelsestaksterne periodiseres. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Administration og vedligehold af stamdata for Kundens og eksterne Tilbud Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at administrere specifikke stamdata for Kundens Tilbud samt eksterne Tilbud, som Kunden kan vælge at visitere Borgere til.  Leverandør bedes beskrive, hvilke muligheder der er i Løsningen for administration af Kundens Tilbud, herunder målgruppe, kapacitet, kontonumre, opsætning af ydelser fra Ydelseskatalog mv.  Leverandør bedes ligeledes beskrive, hvordan Kunden kan differentiere mellem Ydelser, som hhv. er rammefinansierede og til afregning/udbetaling/fakturabetaling. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Beregning og tildeling af Ydelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor indskrivning af Borger på et Tilbud og tildeling af Ydelser er integreret i Løsningens kernefunktionalitet og arbejdsflow.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen gør brug af Kundens Ydelseskatalog ved tildeling af Ydelser til Borger ved indskrivning på et Tilbud, samt ved eventuelle genberegninger på grund af f.eks. takstændringer.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan visitering og bestilling af Ydelser håndteres, samt hvilke muligheder Kundens Brugere har, med hensyn til sammenligning og udvælgelse af relevante Ydelser fra Ydelseskataloget. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Ydelsesoverblik på individniveau og på tværs af flere Borgere Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er synligt for Brugeren, hvad den enkelte Borgers bevilligede Ydelser koster. Der ønskes herudover også en oversigt over relevante steder i Løsningen, hvor der samles Ydelser på tværs af Borgere, f.eks. inden for et Tilbud.  Alle løbende Ydelser skal fremskrives med løbende + næste år.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen kan bruges til at danne overblik over Borgers bevilligede Ydelser, samt overblik over grupper af Borgere relevante steder i Løsningen.  Leverandør bedes herudover beskrive, hvordan Borgere, der har mellemkommunal refusion, vises i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Overførsel af Ydelser til Ydelsesindeks Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor relevante Ydelser overføres til Rammearkitekturens Ydelsesindeks.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Ydelser afleveres og mappes til Ydelsesindekset. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Effektuering af Ydelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan effektuere alle bevilligede Ydelser gennem fakturering, udbetaling, ompostering, fakturabetaling eller afregning.  Afregning kan enten være eksternt med andre kommuner og regioner, eller internt mellem Kundens myndigheder og Tilbud.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere effektuering af Ydelser, enten direkte understøttet eller gennem snitflader til økonomi- og debitorsystemer (Kundens økonomisystem er aktuelt KMD OPUS), samt hvordan korrekt periodisering af Ydelserne sikres.  Leverandør bedes ligeledes beskrive eventuelle forsinkelser og frekvenser ved overførsel af data til snitflader, hvis dette ikke sker live. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Debitorstyring på Borgerniveau Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der med hensyn til den mellemkommunale afregning, kan debitorstyre på enkeltborgerniveau, hvilket betyder, at den enkelte Borger oprettes som debitor med et unikt ID (f.eks. et fiktivt CPR-nummer). Kunden vil fortsat fremgå som fakturamodtager, men vil kunne modtage separate fakturaer for hver enkelt Borger.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen kan sikre, at der kan faktureres og afregnes på enkeltborger- og Ydelsesniveau. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.11-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Økonomistyring og Ledelsesinformation |
| Kundens krav: | | Kontrol af betalinger Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at foretage kontrol af udbetalinger og fakturabetalinger med henblik på at sikre, at det er den rigtige modtager, som har modtaget betaling.  Leverandør bedes beskrive Løsningens muligheder for at foretage kontrol af udbetalinger og fakturabetalinger, både ved tilfældig 10% kontrol af alle poster og 100% kontrol ved betalinger til nye modtagere. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Medicin

På bosteder, i dagtilbud og i Misbrugsbehandlingen, finder der i dag ganske meget medicinhåndtering sted. Medicinhåndtering stiller store krav til dosering, korrekt medicinering, sikkerhed omkring håndtering af medicin og lagerstyring.

Dette afsnit beskriver Kundens Ønsker til Løsningens understøttelse af medicinhåndtering, herunder dataadgang og sammenhæng til FMK, oprettelse og sammenkobling af ordinationer samt registrering og dispensering af medicin. Hertil kommer ønsker til labels og historiske registreringer.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Data fra Fælles Medicin Kort (FMK) Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver adgang til Borgers medicininformationer via FMK, og som kan overføre disse informationer, herunder information om ordinationer, til Lokalt Medicin Kort (LMK) i Løsningen.  Leverandør bedes redegøre for, hvorvidt Løsningen giver direkte adgang til Borgers FMK, herunder beskrive overførslen af ordinationer fra FMK til LMK. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | FMK begreber Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor begreber fra FMK genbruges i Løsningen.  Leverandør bedes illustrere, hvorledes Løsningen benytter samme begreber, som benyttes i FMK. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Tilknytning af Borger til FMK med medicinadministration af AAK Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at tilføje og fjerne en Borgers tilknytning til FMK i Løsningen.  Leverandør bedes beskrive, hvordan en Borger tilknyttes til FMK i Løsningen, samt hvordan en Borger frakobles FMK, hvis AAK ikke længere administrerer Borgers medicin.  I beskrivelsen bedes Leverandør ligeledes illustrere, hvordan FMK og LMK ser ud, hvis MSB genoptager medicinadministrationen hos Borger. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering af organisatorisk enhed på ordination Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at tilknytte organisatoriske enheder til den enkelte ordination i LMK.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan det i Løsningen er muligt at tilknytte en organisatorisk enhed som ansvarlig for den enkelte ordination i LMK. Herunder bedes Leverandør beskrive arbejdsgangen for ordinationer, som varetages af flere selvstændige organisatoriske enheder, fx Rusmiddelcentret og Forsorgstilbud.  I redegørelsen bedes Leverandør specifikt redegøre for, om Medarbejdere med én organisatorisk tilknytning kan redigere i ordinationer med anden organisatorisk tilknytning. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering af behandlingstype Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som muliggør registrering af de gængse behandlingstyper, herunder Fast, PN, Variabel dosis og Regime, samt en kombination af disse på samme ordination.  Leverandør bedes redegøre for, hvilke behandlingstyper Løsningen kan håndtere, herunder hvordan ordinationer i Løsningen kan sammenkobles til et Regime. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Sammenkobling af ordinationer Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som muliggør sammenkobling af ordinationer til ét samlet Regime, med tilhørende skema for forventet udlevering af ordinationerne.  Leverandør bedes illustrere, hvordan Løsningen håndterer sammenkoblingen af ordinationer, herunder hvis der sker ændringer i én eller flere af de tilkoblede ordinationer.  Derudover bedes Leverandør illustrere, hvordan forventet udlevering af de enkelte ordinationer, ud fra specifikke scenarier, opstilles og ligeledes præsenteres i forbindelse med udlevering af ordinationerne. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Manuel oprettelse af ordinationer Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at oprette manuelle ordinationer på LMK og registreres som ophældt og udleveres på samme måde som ordinationer fra FMK.  Leverandør bedes beskrive, hvordan det i Løsningen er muligt at oprette manuelle ordinationer, herunder hvilke informationer det er muligt at trække fra medicin.dk, samt hvilke Medarbejderen selv skal udfylde. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Håndkøbsmedicin Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan håndtere håndkøbsmedicin, som MSB administrerer for Borgeren  Leverandør bedes redegøre for, hvorledes registrering og håndtering af håndkøbsmedicin (fx vitaminpiller, kosttilskud) håndteres i løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Dispenseringsmåde Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere, hvordan den enkelte ordination dispenseres.  Leverandør bedes illustrere, hvordan dispenseringsmåde registreres og vises i Løsningen, herunder dosisdispenseret, sidedispenseret og ikke-dispenserbare ordinationer.  Leverandør bedes ligeledes beskrive, hvilken effekt registrering af dispenseringsmåde har på filtreringsmuligheder, samt hvordan dispenseringsmåden kommer til udtryk ved ophældning/udlevering af en ordination. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Medicinoversigt Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at se en oversigt over, hvilke ordinationer AAK administrerer for den enkelte Borger. Medicinoversigten skal leve op til kravene stillet af Styrelsen for Patientsikkerhed: <https://stps.dk/da/udgivelser/2019/korrekt-medicinhaandtering/~/media/0E30EDB960FA47DBA41FDA577A0AB979.ashx%20side%205>  Leverandør bedes illustrere, hvordan en Borgers medicinoversigt fremgår i Løsningen, herunder hvilke informationer omkring medicinen som fremgår af oversigten.  Derudover bedes Leverandør beskrive, hvilke sorterings- og filtreringsmuligheder der er på medicinoversigten, specifikt ift. organisatorisk enhed med ansvar for medicinhåndteringen, behandlingstype, såsom fast, PN, Variabel dosis og Regime, samt dispenseringsmåde, såsom dosisdispenseret, side dispenseret og ikke-dispenserbart.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere print af medicinoversigten, herunder hvordan sorterings- og filtreringsmuligheder påvirker print af medicinoversigten, samt hvordan ikoner og informationer præsenteres for Brugeren. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Lagerføring af medicin Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at lagerføre vederlagsfri medicin, herunder tilføje og justere ved spild, samt automatisk nedskrivning af lager ved ophældning og udlevering til Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen håndterer lagerføring af vederlagsfri medicin, fx risolid, metadon og diacetylmorphinhydrochlorid, herunder hvordan justering af lagerbeholdning på det enkelte lægemiddel håndteres.  I redegørelsen bedes Leverandør redegøre for håndtering af medicin, som ugyldiggøres, herunder mulighed for tilbageførsel til lager og destruktion.  Ligeledes bedes Leverandør beskrive håndtering af forskellige lægemiddeltyper, herunder mikstur, injicerbar, plastrer og tabletter (både halve og hele), samt hvordan Løsningen håndterer registrering af større mængder af hver lægemiddeltype, og hvis der er begrænsning herpå.  Desuden bedes Leverandør illustrere, hvordan ophældt medicin nedskrives fra lager, samt hvordan informationer om den enkelte Borgers ophældninger og udleveringer registreres på det enkelte lægemiddel.  I redegørelsen bedes Leverandør specifik redegøre for logningen af bevægelser i lageret, samt hvordan disse præsenteres for Medarbejderen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | CAVE og allergier Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere CAVE og andre allergier.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan CAVE registreres i Løsningen, herunder hvordan CAVE præsenteres på medicinoversigten.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for hvordan allergier, som ikke hører under CAVE registreres og præsenteres i Løsningen, herunder hvordan allergier præsenteres for Brugeren. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering af dispensering af medicin Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere dispensering af medicin til Borger.  Leverandør bedes illustrere, hvorledes dispenseret medicin registreres.  I Illustrationen bedes Leverandør specifik redegøre for, mulighed for registrering af godkendelse af en eller flere Medarbejdere i forbindelse med registrering af dispensering. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-14 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering af udlevering/indtaget overvåget medicin Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at registrere udlevering/indtaget overvåget medicin på Borger.  Leverandør bedes illustrere, hvordan Løsningen håndterer registrering af udleveret samt indtaget overvåget til Borger.  I Illustrationen bedes Leverandør specifik redegøre for mulighed for registrering af godkendelse af en eller flere Medarbejdere i forbindelse med registrering af udlevering/indtaget overvåget.  Leverandør bedes ligeledes redegøre for, hvordan Løsningen håndterer en delvis ophældning og/eller udlevering/indtaget overvåget. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-15 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Labels Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan håndtere udformning, oprettelse og udskrivning af labels til vederlagsfri medicin.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen håndterer udformning, oprettelse samt udskrivning af labels til vederlagsfri medicin.  I beskrivelsen bedes Leverandør specifikt beskrive, hvilke informationer label indeholder, samt hvilke steps, Medarbejderen skal udføre for at kunne printe en label. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-16 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Historik på tidligere registreringer Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det som Medarbejder er muligt at få et overblik over, hvilken medicin der tidligere er registreret dispenseret og/eller udleveret/indtaget overvåget på en Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan det i Løsningen præsenteres for Medarbejderen, hvilken medicin der tidligere er registreret dispenseret, samt hvilken medicin der er registreret udleveret/indtaget overvåget til Borgeren.  I redegørelsen bedes Leverandør specifikt redegøre for udsøgningsmuligheder på datointervaller, specifikke lægemidler og Medarbejdere, som har foretaget registreringen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-17 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Bestilling af medicin og fornyelse af recepter Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Borgers medicin kan bestilles på apoteket, samt recepter kan fornyes hos den ordinerende læge.  Leverandør bedes beskrive, hvorledes Løsningen understøtter bestilling af medicin på apotek, herunder valg af apotek, leveringsmetode samt, hvordan information omkring bestillingen præsenteres for Medarbejderen efterfølgende.  Ligeledes bedes Leverandør beskrive, hvordan Løsningen håndterer receptfornyelse hos ordinerende læge. Beskrivelsen bedes specifik redegøre for sammenhængen mellem afsendelse af bestilling til apotek og håndtering af receptfornyelse hos ordinerende læge i samme arbejdsgang. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-18 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Plan for udlevering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at planlægge Borgers udlevering af medicin.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens håndtering af planlægning af, hvilke dage og tidspunkter Borger forventer at fremmøde på et Tilbud til udlevering af medicin.  I redegørelsen bedes Leverandør desuden specifikt sandsynliggøre håndteringen af fremmøde flere gange dagligt på samme Tilbud. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-19 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Forventede Borgere til medicinudlevering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan præsentere et samlet overblik over forventede Borgere til en specifik medicinudlevering.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen præsenterer forventede Borgere til medicinudlevering på specifikt tilbud til specifik udlevering.  Beskrivelsen bedes specifikt redegøre for håndtering af Borgere, som ikke fremmøder til forventet medicinudlevering, herunder hvordan Medarbejderen gøres opmærksom på det manglende fremmøde.  Desuden bedes Leverandør illustrere, hvordan overgangen fra samlet oversigt over Borgeren med forventet fremmøde til medicinudlevering på den enkelte Borger håndteres. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-20 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering på mobile enheder Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at foretage daglige arbejdsgange ift. medicinadministration på mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive registreringer mulige på mobile enheder ift. medicinadministration.  Leverandør bedes specifikt illustrere registrering af ophældning og udlevering/indtaget overvåget på mobile enheder.  Desuden bedes Leverandør redegøre for håndteringen af daglige arbejdsgange ift. medicinadministration, såsom ajourføring af FMK til LMK, oversigt over Borgere til fremmøde, bestilling af medicin, samt receptfornyelse hos ordinerende læge, for mobile enheder.  Leverandør bedes angive, hvis/hvor der er forskel på tablet og mobil. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.12-21 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Elektronisk registrering af udlevering fra pilledispenser Kunden ønsker tilbudt en Løsning som gør det muligt for elektroniske pille dispensere at registrere udlevering af medicin til Borger direkte i Løsningen.  Leverandør bedes sandsynliggøre hvordan elektroniske pille dispensere hos Borger kan registrere udlevering af medicin til Borger i Løsningen.  Herunder bedes Leverandør beskrive hvordan Løsningen giver Medarbejdere besked, hvis udleveringen ikke er foretaget, samt hvordan det i Løsningen markeres når registreringen er foretaget.  Leverandør bedes ligeledes illustrere hvordan doseringen af Borgers medicin i den elektroniske pille dispenser håndteres, evt. i samarbejde med apotek eller andre aktører. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Overblik

Det vurderes, at der ligger såvel en arbejdsmiljømæssig som en effektiviseringsorienteret gevinst i medarbejdernes lette og hurtige tilgang til relevante data samt mulighed for at danne sig overblik over oplysninger i Løsningen.

Dette afsnit beskriver Kunders ønsker til dannelse af overbliksbilleder i Løsningen. Herunder organisatoriske overblik, overbliksmuligheder for den enkelte medarbejder samt overblik over relevante borgerdata og div. frister, notater og adviser.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Visitation Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver visitationsmedarbejderne hos Kundens udførertilbud overblik over modtagende visitationssager, som ikke er fordelt.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan give et overblik over visitationssagerne modtaget på specifikke organisatoriske enheder. Ligeledes bedes Leverandør illustrere hvilke informationer, om den enkelte visitationssag, som præsenteres i sådan et overblik, f.eks. navn, cpr-nummer, modtagelsesdato, akut sag, liggetid etc.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for filtrerings- og udsøgningsmulighederne i visitationsoverblikket på tværs af sagerne, samt eksportering af listen til Excel eller lignende. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Sager Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan give et samlet overblik over Borgerens sager, samt sager på tværs af den organisatoriske enhed/tilbud, som Medarbejderen er tilknyttet.  Kunden ønsker, at Brugeren kan få et hurtigt overblik over antallet af sager, både samlet for den organisatoriske enhed og for den enkelte medarbejder.  Leverandør bedes beskrive visning af et overblik over den enkelte Borgers sager, herunder afsluttede sager. I beskrivelsen bedes Leverandør specifikt redegøre for, hvilke oplysninger, om den enkelte sag, der præsenteres på overblikket, samt mulighed for forskellige overblik, afhængig af Medarbejderens organisatoriske tilknytning samt medarbejderens stilling.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere et samlet overblik over Borgere med sager tilknyttet den enkelte organisatoriske enhed, og specifikt hvilke oplysninger, fra den enkelte sag, der præsenteres på overblikket, samt mulighed for forskellige overblik, afhængig af Medarbejderens organisatoriske tilknytning og stilling. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Underretninger Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver myndighedsmedarbejderne overblik over samtlige underretninger på den enkelte borger.  Der ønskes vist et samlet overblik på igangværende og færdigbehandlede underretninger  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan give et overblik over samtlige underretninger på den enkelte borger.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere hvilke informationer om den enkelte underretning, som præsenteres i sådan et overblik, f.eks. Underetningsbaggrund, Underretningstype, kategorisering - farvemarkering rød, gul og grøn, samt hvem er underretter.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for filtrerings- og udsøgningsmulighederne i underretningsoverblikket samt eksportering af listen til Excel eller lignende. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Overlevering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt for den enkelte Medarbejder at få et relevant overblik over, hvad der er sket af aktiviteter på Tilbuddet ”siden sidst”, samt gøre det muligt at overlevere informationer om Tilbuddet eller Borgere ved vagtskifte.  Leverandør bedes illustrere et samlet overblik over relevante notater, observationer og risikovurderinger for Medarbejderen siden seneste login, herunder bortviste borgere, samt ved fremsøgning ud fra brugerdefineret periode.  Illustrationen bedes specifikt redegøre for muligheden for sortering og filtrering i de præsenterede registreringer og observationer.  Ligeledes bedes Leverandør beskrive overblik over relevante notater, observationer samt risikovurderinger på tværs af Borgere fra flere organisatoriske enheder, herunder til/fravalg af specifikke organisatoriske enheder, Medarbejderen har rettigheder til. Desuden bedes Leverandør illustrere, hvordan Løsningen gør det muligt at overlevere beskeder om Tilbuddet som helhed, fx hvis bussen er i stykker, samt informationer omkring konkrete Borgere tilknyttet Tilbuddet, som er vigtige ved vagtskifte. Specifikt bedes Leverandør illustrere, hvordan vigtige beskeder præsenteres i et overblik i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Borgerens ejendele Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan give et samlet overblik over Borgerens ejendele opbevaret for Borgeren på det enkelte Tilbud, samt på tværs af Borgere.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen kan give et samlet overblik over, hvilke ejendele Tilbuddet har registreret opbevaret for den enkelte Borger. Redegørelsen bedes specifikt indeholde en beskrivelse af, hvilken information omkring ejendelen som præsenteres i overblikket, herunder type af ejendel, dato for indlevering, afdeling ejendelen er indleveret til, hvilken Medarbejder der har foretaget registreringen af ejendelen, herunder Medarbejder som har registreret ændringer i informationen omkring ejendelen, nummerering af ejendelen, samt andre relevante informationer registreret omkring ejendelen. Herunder bedes Leverandør beskrive filtrerings- og udsøgningsmuligheder ud fra ovenstående informationer omkring ejendelene.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere et samlet overblik over ejendele opbevaret for Borgere på det enkelte Tilbud. Illustrationen bedes indeholde en beskrivelse af hvilke informationer, som præsenteres for den enkelte ejendel, herunder Borgers navn og CPR, type af ejendel, dato for indlevering, afdeling ejendelen er indleveret til, hvilken Medarbejder der har foretaget registreringen af ejendelen, herunder Medarbejder som har registreret ændringer i informationen omkring ejendelen, nummerering af ejendelen, samt andre relevante informationer registreret omkring ejendelen. Herunder bedes Leverandør beskrive filtrerings- og udsøgningsmuligheder ud fra ovenstående informationer omkring ejendelene.  Desuden bedes Leverandør redegøre for eksport af listerne til Excel. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Familieoverblik Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at få et samlet overblik over Familien, som er tilknyttet den enkelte Borger, fx hvem der er forældremyndighedsindehaver, hvilke sager og ydelser den enkelte borger har samt hvilke sagsbehandlere/kontaktpersoner, der er tilknyttet det enkelte familiemedlem internt hos Kunden.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan et overblik over Familien tilknyttet Borger præsenteres, herunder hvordan det er angivet i hvilke sammenhænge, Familiemedlemmerne har givet samtykke til at måtte kontaktes.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere, hvordan et sådan Familieoverblik præsenteres. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Fællessprog III (FSIII) Kunden ønsker tilbudt en Løsning med mulighed for overblik over den samlede sundhedsfaglige indsats på Borgeren, samt på tværs af Borgere tilknyttet den enkelte organisatoriske enhed.  Leverandør bedes illustrere, hvilke informationer relevante medarbejdere præsenteres for i et overblik omkring den sundhedsfaglige indsats i FSIII, der aktuelt arbejdes med på den enkelte Borger.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for et samlet overblik over sundhedsfaglige indsatser i FSIII ud fra Borgere tilknyttet den enkelte organisatoriske enhed. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Ydelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver et overblik over både aktive og afsluttede ydelser på den enkelte Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan ydelser præsenteres i Løsningen, herunder hvordan et samlet overblik over hhv. aktive og afsluttede ydelser præsenteres.  Leverandør bedes specifikt beskrive, hvilke informationer fra hver ydelse, som præsenteres i et sådant overblik. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Kalender og aktiviteter  Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan give et samlet overblik for Medarbejderen over den enkelte Borgers aktiviteter og aftaler i en kalendervisning, på tværs af Borgere tilknyttet den organisatoriske enhed, samt aftaler og aktiviteter, hvor Medarbejderen er tilknyttet som ressource eller deltager.  Leverandør bedes beskrive, hvilke overblik over Borgerens aktiviteter og kalenderaftaler, som er mulige.  I beskrivelsen bedes Leverandør ligeledes illustrere et samlet overblik over aktiviteter og kalenderaftaler for Borgere tilknyttet den organisatoriske enhed.  Beskrivelsen bedes ligeledes specifik redegøre for overblik over hvilke kalenderaftaler og aktiviteter, hvor specifikke medarbejdere er tilknyttet som ressource eller deltager. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Særlig information og risici Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver et overblik over særlig information og/eller risici på den enkelte Borger, samt på tværs af den specifikke organisatoriske enhed.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan særlig information og risici registreret på Borger præsenteres tydeligt for Medarbejdere med tilknytning til den enkelte Borger, samt hvilke informationer fra den enkelte særlige information eller risici som præsenteres.  Redegørelsen bedes desuden specifikt illustrere præsentationen af tidligere registrerede særlige informationer og risici omkring Borger.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere et samlet overblik over den registrerede særlige information og risici på tværs af en organisatorisk enhed. Illustrationen bedes beskrive, hvilke informationer, omkring den enkelte registrerede særlige information eller risici, som præsenteres. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Fastholdelse af personligt, tilpasset overblik Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor den enkelte Bruger kan opsætte et personligt, tilpasset overblik med informationer og filtreringer, som er relevante for den pågældende Bruger.  Leverandør bedes beskrive muligheden for et eller flere personlige, tilpassede overblik opsat af Brugeren. I beskrivelsen bedes Leverandør specifikt redegøre for, hvilke elementer fra Løsningen et overordnet overblik har mulighed for at indeholde, samt hvilke filtrerings- og udsøgningsmuligheder den enkelte Bruger har for hvert element.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for, hvordan Løsningen kan håndtere flere overblik til samme Bruger, som fx er ansat som vikar på forskellige organisatoriske enheder, herunder hvordan skiftet mellem disse overblik foretages.  Leverandør bedes desuden sandsynliggøre fastholdelsen af det personlige overblik mellem logins for den enkelte Bruger, herunder hvilke muligheder der er for tilpasning af overblik for Brugeren. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Frister Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at få et overblik over frister tilknyttet den enkelte Bruger, samt på tværs af en organisatorisk enhed.  Kunden ønsker endvidere, at det er muligt kunne navigere direkte fra overblikket til en given frist for på den måde at kunne behandle den.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen giver et overblik over hvilke frister, der er tilknyttet den enkelte Bruger, herunder hvilke informationer om den enkelte frist, der vises i overblikket, samt hvilke informationer det er muligt at filtrere fristerne på og hvilke, der vises som standard.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere, hvordan Løsningen giver et overblik over hvilke frister, der er tilknyttet Borgere på den organisatoriske enhed, herunder hvilke informationer om den enkelte frist der vises i overblikket, samt hvilke informationer, det er muligt at filtrere fristerne på og hvilke der vises som standard. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Notater Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at få et overblik over notater skrevet på den enkelte Borger, samt på tværs af Borgere tilknyttet et Tilbud.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens håndtering af et samlet overblik over notater skrevet på den enkelte Borger, herunder hvilke informationer som præsenteres i et sådant overblik. I redegørelsen bedes Leverandør specifikt beskrive, hvilke filteringsmuligheder der er på informationer fra notaterne, herunder dato og klokkeslæt, Bruger, Stilling på Bruger, samt eventuelle tags eller overskrifter.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for Løsningens håndtering af et samlet overblik over notater skrevet på tværs af Borgere tilknyttet et Tilbud, herunder hvilke informationer fra den enkelte Borgers notat, som vises i et sådant overblik. I redegørelsen bedes Leverandør specifikt beskrive hvilke filtreringsmuligheder, der er ud fra informationer fra notaterne, herunder dato og klokkeslæt, Borgers navn, Borgers CPR, sagen notatet er tilknyttet, Bruger, stilling på Bruger, samt eventuelle tags eller overskrifter. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-14 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Overblik over borgers økonomi Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan give et samlet overblik over det totale beløb, der opbevares på tværs af enhedens borgere, samt overblik over enhedens konti og periodegodkendelser, samt påmindelser om godkendelserne.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen samlet præsenterer det totale beløb og enhedens samlede konti og periodegodkendelser.  I redegørelsen bedes Leverandør illustrere specifikt totalt beløb og enhedens samlede konti og periodegodkendelser, samt hvordan informationer om advis’ens status håndteres. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-15 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Adviser Kunden ønsker tilbudt en Løsning med overblik over adviser modtaget på den enkelte Borger eller Bruger, samt på tværs af den organisatoriske enhed.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen samlet præsenterer adviser modtaget på tværs af hændelser på den enkelte Borger, herunder CPR-hændelser, FMK-advisering, samt andre adviseringer. I redegørelsen bedes Leverandør specifikt illustrere, hvilke informationer, om den enkelte advisering, som præsenteres i overblikket, samt hvordan informationer om advisens status håndteres.  Leverandør bedes ligeledes redegøre for, hvordan Løsningen kan give Brugeren et overblik over adviser modtaget til en enkelt Bruger, samt udsøgning af adviser modtaget på tværs af Brugere. I redegørelsen bedes Leverandør specifikt illustrere, hvilke informationer fra hver type advis som præsenteres i overblikket, samt hvordan informationer om advisens status håndteres.  Desuden bedes Leverandør redegøre for et samlet overblik over adviser modtaget på tværs af en organisatorisk enhed, herunder hvilke adviseringer som præsenteres. I redegørelsen bedes Leverandør illustrere specifikt hvilke informationer om den enkelte advisering, som præsenteres i overblikket, samt hvordan informationer om advisens status håndteres.  Alle redegørelser bedes desuden indeholde beskrivelse af filtrerings- og søgemuligheder i det enkelte overblik, såsom dato, Borgers navn, Borger CPR, adviseringstype, modtager, samt andre relevante informationer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-16 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Samarbejdspartnere Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at få et overblik over samarbejdspartnere tilknyttet den enkelte Borger, fx forældre, værge, børn, praktiserende og behandlende læge, andre ressourcepersoner tilknyttet Borger, sagsbehandlere eller kontaktpersoner internt hos kunden.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan et overblik over samarbejdspartnere tilknyttet Borger præsenteres, herunder hvordan det er angivet i hvilke sammenhænge, samarbejdspartner har givet samtykke til at måtte kontaktes.  Ligeledes bedes Leverandør illustrere, hvilke informationer om hver type samarbejdspartner der kan registreres og herefter præsenteres i et overblik, herunder mulighed for registrering af navn, telefonnr., tilknytning til Borger mv. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-17 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Dokumentation Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som gør det muligt at få et samlet overblik over dokumentation tilknyttet Borgerens sag.  Leverandør bedes beskrive, hvilke elementer dokumenteret på Borgen som er mulige at få vist i et samlet overblik på tværs af elementer, fx skemaer, notater og anden dokumentation.  Leverandør bedes specifik beskrive, hvordan Løsningen håndterer visning af dokumentation i ét samlet overblik både ud fra den enkelte sag, men også på tværs af sager tilknyttet Borger, ud fra Brugerens rettigheder, herunder hvordan det angives, hvilken sag dokumentationen er tilknyttet, samt andre informationer omkring det enkelte element i dokumentationen, såsom type af dokumentation, titel eller tag, hvornår dokumentationen er tilknyttet sagen, seneste ændring foretaget i dokumentationen, ansvarlig for dokumentationen, samt andre relevante informationer om det enkelte element.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for filtrerings- og udsøgningsmulighederne i dokumentationen på Borgeren, både på den enkelte sag men også på tværs af sager. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-18 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Grafisk visning af progression Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der på baggrund af effektvurdering kan præsentere en grafisk/visuel visning af progressionen, ud fra registreringer, foretaget på Borgers Sag – eksempelvis ved brug af radardiagram, søjlediagram eller lignende.  Leverandør bedes vise, hvordan Løsningen kan præsentere en grafisk/visuel visning af Borgers progression på baggrund af registreringer, foretaget i et givent sagsforløb på Borgers Sag. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-19 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Ledig kapacitet Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at få et overblik over ledig kapacitet på en række Tilbud, samt aggregeret på driftsområde- og centerniveau, specificeret efter søgekriterier jf. de på Tilbuddet opsatte stamdata, såsom paragraf, postnummer osv.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen præsenterer et overblik over ledig kapacitet på det enkelte Tilbud jf. ovenstående søgekriterier. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.13-20 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Magtanvendelser Kunden ønsker tilbudt en Løsning hvor det er muligt at få et overblik registrerede magtanvendelser på det enkelte Tilbud, Center og/eller Driftsområde.  Leverandør bedes beskrive, hvilke elementer, fx Borgers navn og cpr, type af skema, dato for magtanvendelse, status for godkendelse osv., registreret på den enkelte magtanvendelse som bliver præsenteret i et overblik over hhv. det enkelte Tilbud, Center og Driftsområde.  Leverandør bedes desuden redegøre for filtrerings- og udsøgningsmuligheder i magtanvendelser registreret på tværs af Borgere.  Ligeledes bedes Leverandør redegøre for, hvordan overblikket over magtanvendelser kan bruges som arbejdsredskab i godkendelsesprocessen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Øvrige funktionelle krav

Dette afsnit rummer en række øvrige funktionelle krav til Løsningen, bl.a. ønsker til stamdata, anonymitet og aktindsigt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Stamdata Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at registrere eller indhente følgende stamdata på Borgere i Løsningen:   * Borgerens navn * Borgerens CPR-nummer * Alder * Køn * Civilstatus * Fødested * Nationalitet * Sprog (flere muligheder) * Behov for tolkebistand * Borgerens telefonnummer * Borgerens adresse * Angivelse af om Borgeren er omfattet af adressebeskyttelse * Særlig information * Oplysninger om nær familie * Forældremyndigshaver(e) * Værge * Borgers netværk (efter samtykke) * Praktiserende læge * Tilmeldt Digital Post * Tilmeldt NemSMS * Skole og klassetrin * UU-Vejleder * Flygtningestatus * Handlekommune * Betalingskommune * Opholdskommune   Leverandør bedes beskrive, hvilke stamdatafelter der er tilgængelige i Løsningen, samt hvordan felterne opdateres automatisk via f.eks. CPR-snitflade, samt i hvilke tilfælde Bruger manuelt skal vedligeholde felterne. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Visning af Borgers alder i hele år Kunden ønsker, at Løsningen viser Borgers alder i hele år, når der arbejdes med den enkelte Borger og i relevante overblik.  Leverandøren bedes beskrive hvordan det i Løsningen er muligt altid at få et hurtigt overblik over Borgerens alder, samt i hvilke overblik dette understøttes. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Flytning af sager Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at flytte sager og sagsstammer mellem forskellige Brugere og Afdelinger på en let måde.  Dette kunne f.eks. være i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere, hvor den nye medarbejder skal tilknyttes en sagsstamme.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter flytning af sager   * Mellem Brugere inden for samme Afdeling * Mellem Brugere i forskellige Afdelinger | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Anvendelse af søgeord Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at definere og knytte søgeord/tags til skrivning af notater.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan notater opmærkes i Løsningen, herunder hvorvidt det er muligt at begrænse brugen af specifikke søgeord til udvalgte dele af organisationen.  Herudover bedes Leverandør beskrive, hvordan søgeord/tags efterfølgende kan benyttes til at udsøge specifikke notater. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Fremsøgning af borgere Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at fremsøge borgere ud fra forskellige oplysninger, såsom navn, CPR-nummer, sagsbehandler, adresse, telefonnummer etc. Det ønskes at Løsningen kan hjælpe Bruger med at fremfinde den korrekte Borger, hvis der ikke foreligger komplette oplysninger, samt at der vises en liste over senest fremsøgte Borgere.  Leverandør bedes beskrive, hvordan det i Løsningen er muligt at fremsøge specifikke Borgere ud fra oplysninger, som er registreret i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Fremsøgning af dokumentation Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at fremsøge dokumenter, filer, metadata, notater, og andre relevante elementer med en lettilgængelig søgefunktion.  Leverandør bedes beskrive, hvordan det, på en let måde i Løsningen er muligt at fremsøge relevant dokumentation på Borgere, Tilbud mv. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Anonymitet Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at håndtere og sagsbehandle anonyme Borgere via fiktive CPR-numre på udvalgte områder.  Leverandør bedes redegøre for Løsningens muligheder for at håndtere og behandle oplysninger om Borgere, som ønsker at forblive anonyme.  Leverandør bedes ligeledes beskrive, hvis der er funktioner og/eller moduler i Løsningen, som ikke understøtter anonymitet, samt om Løsningen kan generere fiktive CPR-numre. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-8 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Afskærmning af specifikke Borgere Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at afskærme alle oplysninger om en eller flere specifikke Borgere fra at kunne blive fremsøgt af en eller flere konkrete Brugere.  Leverandør bedes redegøre for mulighederne i Løsningen med henblik på at afskærme konkrete Borgere fra konkrete Brugere, herunder hvorvidt oplysninger automatisk kan afskærmes på baggrund af f.eks. familierelationer. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-9 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Samtykker Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der understøtter brug af samtykker, herunder elektroniske samtykker, blandt andet ved indhentning og videregivelse af oplysninger.  Kunden ønsker at relevante samtykkeskabeloner målrettes de enkelte Tilbud.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen håndterer samtykker, herunder hvilke muligheder Løsningen har for digital udsendelse og journalisering af samtykker.  Leverandør bedes herudover beskrive, hvordan relevante Brugere bliver gjort opmærksom på udløb eller tilbagetrækning af samtykker. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-10 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Digital signering Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at sende dokumenter til digital underskrift hos Borgere og samarbejdspartnere.  Leverandør bedes redegøre for om Løsningen understøtter digital signering af dokumenter samt automatisk journalisering af den digitale underskrift.  Leverandør bedes beskrive eventuelle forudsætninger for digital underskrift, f.eks. om det kræver Næste Generation Digital Post. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-11 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Links Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at indsætte links til f.eks. Kundens Intranet relevante steder i Løsningen.  Leverandør bedes beskrive, hvilke muligheder der er for at indsætte hyperlinks i Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-12 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Registrering af hjælpemidler Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at registrere hjælpemidler tildelt den enkelte Borger, samt hjælpemidler tilknyttet det enkelte Tilbud.  Leverandør bedes illustrere, hvordan Borgers hjælpemidler registreres i Løsningen, herunder hvilke informationer om det enkelte hjælpemiddel som registreres, samt hvordan disse herefter præsenteres for Brugerne.  Leverandør bedes desuden redegøre for hvordan brugen af det specifikke hjælpemiddel hos Borgeren skal anvendes kan registreres, f.eks. med beskrivelse, tilføjelse af vejledning eller video.  Ligeledes bedes Leverandør beskrive hvordan registrering af hjælpemidler tilknyttet det enkelte Tilbud forløber, samt hvordan registrering af udlån af et hjælpemiddel til en Borger registreres. I beskrivelsen bedes Leverandør specifikt angive, hvilke informationer om det enkelte hjælpemiddel som kan registreres, herunder type, seneste service, udlånt til og billede af hjælpemidlet. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-13 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Aktindsigt Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der understøtter en simpel og brugervenlig funktion til samling af alt relevant Dokumentation fra Borgers Sag til brug i Aktindsigtssager.  Kunden ønsker, at det i Løsningen er muligt for Brugeren aktivt at fravælge/udvælge Dokumentation til Aktindsigten. Det ønskes, at løsningen på baggrund af den udvalgte Dokumentation, kan danne en aktliste/fortegnelse over akter, som præsenterer indholdet af Aktindsigten.  Kunden ønskes endvidere, at aktindsigtsdokumenterne fremstår læsevenlige, når de er klargjort til afsendelse til Borger.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Løsningen understøtter samlingen af Dokumentation til Aktindsigtssager.  Leverandør bedes beskrive, hvordan den samlede aflevering af Aktindsigten til Borger præsenteres. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.14-14 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Administration af bevillinger til Borgers transport med taxa og kontrol af regninger fra taxakørsel Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at registrere bevillinger til taxakørsel samt understøtte kontrol af regninger efter gennemført taxakørsel.   * Registrering af bevilling til borgers transport med taxa * Der skal kunne registreres følgende informationer:   + CPR-nummer, som bevillingen tildeles til.   + Rute der skal køres med angivelse af afhentnings- og afleveringsadresse.   + Periode, som bevillingen er gældende for.   + Angivelse af om ruten er med faste eller variable afhentningstidspunkter.   + Hvilken operatør der skal varetage kørslen.   + Særlige krav til solokørsel, handicapudstyr mv. * Systemet skal automatisk kunne sende digital post til borgerne, når der oprettes nye bevillinger eller ændres i eksisterende. * Systemet skal automatisk kunne udsende information til taxa-operatører, når der til en borger oprettes nye bevillinger eller ændres i eksisterende. Operatørerne skal efterfølgende bruge disse informationer til at ruteplanlægge, bestille vogne etc. i andre systemer. * Systemet skal kunne importere regninger fra taxa-operatører. * Systemet skal kunne foretage maskinel regningskontrol af, at de gennemførte taxa-ture på regningen falder indenfor gældende bevilling hvad angår rute og tidspunkt. * Der skal kunne foretages udtræk af lister over taxa-regninger der bør afvises pga. at de falder udenfor bevilling. * Systemet skal indeholde funktioner til oprettelse og vedligeholdelse af faste adresser på institutioner og borgernes hjemmeadresser.   Leverandørs bedes redegøre for, om der i den tilbudte Løsning allerede findes funktionalitet til administration af bevillinger til borgeres taxakørsel, eller om den ønskede funktionalitet skal udvikles.  Såfremt funktionaliteten skal udvikles, ønsker Kunden et agilt udviklingsforløb.  Leverandøren bedes prissætte levering af dette krav i Bilag 9A, hvis det ikke er en del af Løsningens grundprissætning. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Borgers økonomi

Nogle udfører tilbud i MSB støtter og hjælper Borgere med at administrere deres økonomi. Opgaven kan bestå i at styre og dokumentere ind- og udbetalinger af lommepenge samt betaling af løbende faste udgifter. Opgaven løses på dag- og døgntilbudssteder.

Derudover skal Borgers økonomi benyttes som arbejdsværktøj i forhold til at give forståelse og hjælpe borgeren med at administrere deres egen økonomi.

Dette afsnit omhandler Kundens ønsker til styring og overblik over Borgers økonomi på tværs af Løsningen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.15-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Administration og styring af borgers økonomi Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at oprette forskellige kasser/konti, som understøtter bogføring af ind- og udbetalinger på dato med mulighed for at skrive bemærkninger. Løsningen skal automatisk udregne rådighedsbeløb for hver konto.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter bogføring af ind- og udbetalinger. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.15-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Vedhæftning af dokumentation/bilag til ind- og udbetalinger Kunden ønsker tilbudt en løsning, som understøtter muligheden for ved hver ind- og udbetaling at kunne vedhæfte dokumentation/bilag – såsom en kvittering - til ind- og udbetalinger.  Kunden ønsker, at dokumentation/bilag skal kunne uploades både fra PC og mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter vedhæftning af dokumentation/bilag. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.15-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Budgettering Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor det er muligt at registrere faste udgifter med start- og slutdato, hvorefter rådighedsbeløbet automatisk udregnes.  Kunden ønsker en løsning, der understøtter muligheden for at se fremtidigt rådighedsbeløb, baseret på de tidligere indtastede faste ind- og udbetalinger.  Det ønskes, at Løsningen skal understøtte faste overførsler mellem de oprettede konti.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter budgettering – herunder automatisk udregning af rådighedsbeløb og faste overførsler mellem konti. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.15-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Godkendelse af ind- og udbetalinger Kunden ønsker, at Løsningen skal understøtte behovet for, at enhver ind- og udbetaling skal være ledsaget af underskrift/godkendelse fra Borgeren.  Leverandør bedes redegøre for, hvorvidt Løsningen understøtter, at hver ind- og udbetaling kan ske via digital underskrift eller godkendelse fra Borgeren. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.15-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Opgørelse Kunden ønsker, at Løsningen giver mulighed for at opgøre kassen mindst én gang om måneden. Opgørelsen skal iværksættes og verificeres af mindst to forskellige medarbejdere/afdelingsledere  Kunden ønsker, at Løsningen kan påminde om, at kassen skal opgøres.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen understøtter opgørelse og verificering af borgers og afdelingens kasse. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.15-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Oversigt/status Kunden ønsker, at Løsningen understøtter muligheden at sende status over Borgerens økonomi videre til værge/pårørende/revision/ledelse.  Det skal derudover være muligt at printe oversigt/status samt eksportere det til f.eks. Excel.  Leverandør bedes beskrive, hvordan det i Løsningen er muligt at sende status over Borgers økonomi videre til værge/pårørende/revision/ledelse. Det bedes derudover beskrives, hvordan oversigt/status kan printes og eksporteres fra Løsningen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.15-7 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Tilgængelighed for Borger Kunden ønsker, at Løsningen skal give mulighed for, at Borger selv kan få et overblik over ind- og udbetalinger, samt rådighedsbeløb i kassen. Dette ønskes understøttet på både PC og mobile enheder.  Leverandør bedes beskrive, hvordan Løsningen kan give Borger mulighed for at tilgå overblik over ind- og udbetalinger samt rådighedsbeløb. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

## Risikovurdering

Samtlige tilbud i MSB skal have mulighed for at kunne risikovurdere på borgere. Risikovurdering består i at kortlægge og dokumentere af risici på de enkelte borgere og tilbud. Opgaven består i at dokumentere iværksatte forebyggende handlinger og udarbejde tiltag ved risici. Medarbejderne skal derefter kunne lave løbende opfølgning og evaluering af de forebyggende handlinger og tiltag i forbindelse med risici.

Dette afsnit omhandler Kundens ønske om at arbejde og dokumentere forskellige risici i det faglige arbejde med Borgere i MSB.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.16-1 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Oprettelse af Risikovurdering Kunden ønsker en Løsning hvor det er muligt at oprette risikovurdering på Tilbud og enkeltborgere.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan løsningen muliggør oprettelse af Risikovurderinger på både det enkelte Tilbud og på den enkelte borger | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.16-2 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Adgang til Risikovurdering Kunden ønsker en Løsning, hvor bruger kan oprette og tilgå arbejdet med Risikovurdering fra PC og Mobile enheder.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan Risikovurdering kan arbejdes med fra både PC og Mobile enheder. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.16-3 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Oprettelse af Handlingsplan i forbindelse med risikovurdering Kunden ønsker en Løsning, hvor det er muligt at oprette en Handlingsplan i forbindelse med udarbejdelse af en Risikovurdering for at løbende kunne følge op og evaluere på risici.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan løsningen muliggør en oprettelse af Handlingsplan i forbindelse med Risikovurderingen. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.16-4 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Kobling til daglig dokumentation Kunden ønsker en Løsning, hvor daglig dokumentation i forbindelse med en borger kan kobles til Risikovurderingen og Handlingsplan.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan man i løsningen kan koble dokumentation omkring arbejdet med borger med Risikovurderingen samt Handlingsplan. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.16-5 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Øvrige myndigheder Kunden ønsker en Løsning, hvor risikovurderingen hurtigt kan deles med øvrige myndigheder som f.eks. politi eller redningspersonale i kritiske situationer.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan man i løsningen kan give adgang til Risikovurdering af borgere i kritiske situationer til øvrige myndigheder | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 6.16-6 | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |  | Evalueringskriterie: | Funktionalitet |
| Kundens krav: | | Bortviste borgere Kunden ønsker en Løsning, hvor medarbejdere kan registrere borgere som bortvist fra enkelte Tilbud i forbindelse med Risikovurderingen.  Leverandør bedes redegøre for, hvordan man i løsningen kan registrere at en borger er bortvist fra bestemte tilbud. | | | | | |
| Tilbudsgivers svar: | |  | | | | | |
|

# Use cases

## Hovedforløb på Børn- og Ungeområdet

Formålet med dette afsnit er at beskrive de forretningsmæssige behov for Børn- og Ungeområdet, som skal anvende Løsningen til dokumentation og styring af kerneopgaven. Behovene omfatter dels myndighedsopgaverne, dels de daglige opgaver for socialt, fysiske og psykisk udsatte børn og unge, der er i kontakt med MSB. Opgaverne er illustreret i et hovedforløb, som strækker sig fra at borger henvender sig, eller der modtages en underretning, frem til der er truffet en afgørelse om støtte, til visitering til et konkret tilbud eller ydelse til afslutning af forløbet. I forløbet er det mest typiske flow illustreret, men hovedforløbet skal ikke ses som en rigid eller komplet oversigt over alle opgaver der løses på tværs af myndigheds- og udførerområderne for hhv. børn og unge.

## Illustration af hovedforløb



## Henvendelse/oprettelse af sag

Borgere, interne og eksterne samarbejdspartnere samt pårørende kan henvende sig alle steder i Magistraten for Sociale Forhold og Beskæftigelse (MSB). En Henvendelse kan eksempelvis være et behov for Råd og Vejledning. En henvendelse kan også være en ansøgning om forskellige støttende og kompenserende ydelser af økonomisk, sundhedsmæssig, socialpædagogisk eller socialpsykiatrisk karakter.

Henvendelsen omfatter ikke en konkret sagsbehandling, men kan føre til et videre forløb. I henvendelsessituationen er der mulighed for anonymitet.

I henvendelsessituationen fokuseres der på indhentelse af oplysninger i relevante eksterne systemer samt i den ønskede Løsning, så Borgernes Henvendelse kan belyses og eventuelt videregives til egen eller anden faglig Målgruppe eller andre magistrater i Aarhus kommune.

En Henvendelse kan have forskellige udfald:

* Underretning på børneområdet
* Netværksmøde
* En tidlig forebyggende indsats/rådgivning/vejledning
* Ansøgning om kompenserende økonomiske ydelser
* Børnefaglig Undersøgelse
* Afslutning ved Henvendelsen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-1 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Henvendelse** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Registrering af henvendelsen i Løsningen. Afklare om henvendelsen skal til videre behandling eller, om henvendelsen kan afsluttes. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Registrering af henvendelsen med borgers cpr-nummer el. anonymt.  Borger skal henvises til videre forløb eller afsluttes | | | | | | |
| **Frekvens** | | 35.000 årligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Administrative medarbejdere * Sagsbehandlere * Socialfaglige medarbejdere * Sundhedsfaglige medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | |  | | | | | | |
| **Udløses af** | | En henvendelse kan tilgå Aarhus kommunes Magistrat for Sociale Forhold og Beskæftigelse (MSB) ved personlig henvendelse, telefonisk henvendelse, skriftlig ansøgning – brev, mail eller via web løsning.  MSB kan også selv igangsætte henvendelsen de steder, hvor der udføres opsøgende arbejde. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Når det er afklaret, hvorvidt henvendelsen skal til videre behandling, eller om henvendelsen skal afsluttes uden yderligere sagsbehandling.  Henvendelse til videre behandling:  Henvendelsesforløbet afsluttes enten ved oprettelse af ny sag eller ved, at henvendelsen overføres til eksisterende sag.  Henvendelse uden videre behandling:   * Afslutning af henvendelse | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | * Oprette henvendelsen på borgerens cpr-nummer eller ved generering af fiktivt cpr-nummer for at modtage automatisk genererede stamoplysninger og tjek af borgerens tilhørsforhold i MSB. * I Henvendelsen skal det fremgå:   + Tidspunkt for henvendelsen   + Henvendelsesform – mail, telefon osv.   + Årsag til henvendelse   + Fritekst omkring henvendelsen   + Vedhæftning af bilag/dokumenter til henvendelsen   + Oprette/generere en kvittering til henvender   + Dele information om henvendelse til andre brugere i Løsningen, hvor data genanvendes   + Afklaring af om der skal iværksættes mellemkommunal refusionsundersøgelse.   Afslutte henvendelsen og registrere henvendelsen som afsluttet. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Underretning

Når Familiecentret modtager en bekymring om et barn, skal bekymringen dokumenteres som en Underretning, jævnfør SEL §§ 152-154. Underretningen kan komme fra eksempelvis forældre, naboer, skoler, politi, institutioner, sundhedsvæsnet og Barnet selv. Underretningen kan være anonym og kan modtages både mundtligt og skriftligt. I MSB har man samlet behandlingen af Underretninger på Familiecentret.

En Underretning kan være en kompleks proces, med indhentning af mange forskelligartede oplysninger indenfor et kort tidsperspektiv, hvor underretningen skal kategoriseres som rød, gul eller grøn, hvor rød er en akut underretning. Farvekategoriseringen indikerer indenfor hvilke tidsrum, der skal handles. Desuden skal underretningen screenes indenfor 24 timer. Hertil kommer, at det kan være nødvendigt at reagere her og nu og i yderste instans foretage en tvangsfjernelse af et barn.

En Underretning kan have fem udfald:

1. Sagen afsluttes, fordi underretningen ikke giver anledning til yderligere afdækning af Barnet eller familiens forhold.
2. Igangsættelse af en Børnefaglig Undersøgelse eller ændre et igangværende forløb, hvis underretningens karakter taler herfor.
3. Underretningen tilknyttes en eksisterende aktiv Sag.
4. Henvisning til tidlig forebyggende Indsats/rådgivning/vejledning.
5. Fremsende til anden kommune.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-2 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Underretning** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Modtagelse af underretningen via mail, webløsning, fysisk post, telefon, netværksmøde eller personlig henvendelse. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At registrere en Underretning,  At åbne en henvendelse og indhente relevante oplysninger,  At træffe afgørelse om sagens videre forløb  At afslutte underretningen | | | | | | |
| **Frekvens** | | Ca. 6.000 årligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Administrative medarbejdere * Myndighedssagsbehandlere * Børn- og Ungevagtens medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Arbejdet med selve underretningen forudsætter registrering af Henvendelsen, før underretningen kan dokumenteres. | | | | | | |
| **Udløses af** | | Modtagelse af underretning via mail, webløsning, fysisk post, telefon, netværksmøde eller personlig henvendelse. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Opgaven er løst, når der er taget stilling til, hvordan der skal handles på underretningen. Afslutning på underretningen kan have følgende udfald:   * Det besluttes, der skal foretages en udredning (børnefaglig undersøgelse/Ungefaglig undersøgelse/konsulentvurdering) * Underretningen tilknyttes en eksisterende sag * Underretningen afsluttes. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Screening af underretningen:   * Sagsbehandleren præciserer underretningens karakter og klassificerer den med en eller flere risikofaktorer.   + Der foretages en risikovurdering for hver underretning, hvis der modtages flere. * Sagsbehandleren overvejer, om de(n) angivne risikofaktor(er) kan påvirke andre børn i hjemmet, hvilket kan føre til sagsåbning på det eller de børn. * Hvis kriminalitet er bekymringsarten, skal der åbnes en særlig kriminalitetsunderretning for at sikre de lovgivningsmæssige dokumentationskrav. | | | | | | |
| 2 | | Modtagelse af underretningen – se Usecase Henvendelse | | | | | | |
| 3 | | Sagsbehandler orienterer sig i eventuelle tidligere underretninger på barnet/familien.  Hvis der tidligere har været en sag på Borgeren, fremsøger sagsbehandler sagen og orienterer sig i indholdet. | | | | | | |  |
| 4 | | Sagsbehandler dokumenterer, at Underretningen er screenet/vurderet indenfor 24 timer for at sikre korrekt lovmedholdelighed jævnfør SEL § 155.  Underretningsdatoen danner automatisk en sagsbehandlingsfrist | | | | | | |
| 5 | | Registrere, så det tydeligt fremgår, hvorvidt der er tale om Underretninger med efterforskningsmæssigt indhold, da dette kan bevirke, at der kan være begrænsninger i adgangen til aktindsigt jævnfør FVL § 15b, stk. 1, samt Partshøring jævnfør § 19, stk. 2, nr. 4, for at sikre lovmedholdelighed og korrekt sagsbehandling. | | | | | | |
| 6 | | Vælge bekymringsart for at sikre korrekt registrering og dokumentation samt indberetning til DST og Aarhus byråd.  Eksempler på bekymringsart: fysisk vold mod Barnet, ulovligt skolefravær, mistanke om alkoholmisbrug, mistanke om psykisk lidelse, kriminalitet. | | | | | | |
| 7 | | Automatisk registrering når der sendes en orientering til den professionelle underretter om valg af Foranstaltning og eventuel planlagt varighed for at sikre korrekt håndtering, jævnfør SEL § 155 b, stk. 3 | | | | | | |  |
| 8 | | Hvis underretningen omhandler overgreb mod barnet/den unge skal der jf. § 155 a stk. 2 afholdes børnesamtale. Og følgende er nødvendigt at dokumentere:  Afholdelse af samtale med Barnet for at sikre korrekt Lovmedholdelighed og registrere:   * Om Barnet er tilbudt en bisidder jævnfør SEL § 48a. * Om samtalen er afholdt med Barnet uden eller med forældremyndighedsindehavers tilstedeværelse og viden herom jævnfør SEL § 155 a stk. 2. * Samtalens indhold samt vurdering af samtalen, * jævnfør SEL § 155a. * Begrundelse for, hvorfor der ikke er afholdt samtale med Barnet. | | | | | | |  |
| 9 | | Tilgå en standard brevskabelon til indkaldelse af parterne i sagen til en partshøringssamtale for at sikre korrekt lovmedholdelighed, jævnfør FVL § 19. | | | | | | |  |
| 10 | | Dokumentere begrundelsen for Afgørelsen af videre forløb/afslutning for at sikre korrekt Dokumentation. | | | | | | |
| 11 | | Præsenteres for muligheden for at sende en standardskrivelse, hvori Afgørelsen fremgår inklusiv klagevejledning, samt vælge de parter i sagen, som Afgørelsen skal sendes til. | | | | | | |
| 12 | | Automatisk påmindelse om, at der skal sendes en målrettet tilbagemelding til underretningspersonen for at sikre korrekt og differentieret tilbagemelding til underretningspersonen om Afgørelsen. | | | | | | |
| 13 | | Afslutte Sagen, hvis Sagen ikke går videre til Børnefaglig Undersøgelse for at sikre, vi altid har det retvisende overblik over aktive Underretninger. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Genvurdering** | | | | | | |
| A1 | | På et kendt CPR-nummer med en igangværende sag dokumenteres, at en ny sagsbehandler har deltaget i genvurderingen af Indsatsen for at sikre, at der ikke overses Underretninger på Børn, samt sikre lovmedholdelighed. | | | | | | |
| A2 | | Registrere om genvurderingen giver anledning til at revidere Indsatsen for at sikre, at Barnet tilbydes den korrekte Indsats.  Eksempelvis:  Akut Opfølgning, planlagt Opfølgning, ny Børnefaglig Undersøgelse. | | | | | | |
| A3 | | Mulighed for at orientere forældre-myndighedsindehaver om udfaldet af Underretningen for at sikre lovmedholdelighed. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Kriminalitetsunderretning** | | | | | | |
| B1 | | Ved kriminalitetsunderretning kategoriserer arten af kriminalitet i flere niveauer for at sikre de korrekte Sagstrin i forhold til kriminalitetsarten, f.eks. graden af kriminalitet. | | | | | | |
| B2 | | Mulighed for at dokumentere flere forhold i Kriminalitetsunderretningen samt tekstfelter for at kunne belyse sagen korrekt.  Eksempelvis:  Retssagens karakter, retsmæssige oplysninger, Barnets retsstilling, fristforlængelse og begrundelsen. | | | | | | |
| B3 | | Guides videre til relevant Dokumentation og notater vedrørende Barnets retssikkerhed, styret af kriminalitetsarten for at kunne dokumentere korrekt i Sagen. | | | | | | |
| B4 | | Trække statistik på kriminalitetsunderretningerne for at få et samlet overblik over kriminalitetshistorik.  Eksempelvis:  Barnets alder, arten af kriminalitet, Barnets bopæl. | | | | | | |
| B5 | | Ved Underretning om alvorlig kriminalitet påmindelse om Fristen for indkaldelse til et lovbestemt Netværkssamråd (standardbrev), jf. SEL § 57 c, for at sikre korrekt lovmedholdelighed. | | | | | | |
| B6 | | Dokumentere om samtalen giver anledning til politianmeldelse for at sikre Dokumentation af den konkrete vurdering, samt at der kan trækkes statistikantal af politianmeldelser | | | | | | |
| B7 | | Dokumentere sagsgangen i Sager med forældrepålæg for at kunne imødekomme Aarhus Kommunes beslutning om at føre statistik på brugen af forældrepålæg. SEL § 57a  F.eks.   * Orienteret/vejledt om forvaltningens mulighed for at meddele et pålæg. * Afgørelse om meddelelse af pålæg. * Afgørelse om manglende efterlevelse og/eller bortfald af pålæg.   Ved manglende efterlevelse skal det være muligt at videregive informationen til Udbetaling Danmark om dette. | | | | | | |
| B8 | | Dokumentere sagsgangen i Sager med ungepålæg for at kunne føre statistik på brugen af ungepålæg. SEL § 57b  F.eks.   * Orienteret/vejledt om forvaltningens mulighed for at meddele et pålæg. * Afgørelse om meddelelse af pålæg. * Afgørelse om manglende efterlevelse og/eller bortfald af pålæg. | | | | | | |
| B9 | | Dokumentere årsagen til, at der ikke sendes en tilbagemelding til underretter for at sikre korrekt Dokumentation på Sagen. | | | | | | |
| **Variant C** | | **Børne- og Ungevagtens funktioner** | | | | | | |
| C1 | | Markering af de Sager, som Børne- og Ungevagten har behandlet, dels på den enkelte Borger og dels på tværs af alle Borgere for at kunne danne/dele/gemme Børne- og Ungevagtens aktuelle aktiviteter fra seneste døgn, som deles med Børne- og Ungevagten selv og med Myndighedsområderne. | | | | | | |
| C2 | | Dele en eller flere orienteringsskrivelser/notater på en Sag mellem Borgerens Sagsbehandler og Børne- og Ungevagten for at sikre god orientering af et hændelsesforløb i Børne- og Ungevagten, samt orienteringer af opgaver fra Myndighed til Børne- og Ungevagten, f.eks. op til en weekend. | | | | | | |
| C3 | | Oprette en registrering for at sikre en smidig overlevering internt i Børne- og Ungevagten fra vagt til vagt. | | | | | | |
| C4 | | Søge alle notater/orienteringsskrivelser på en Borgers Sag i fortløbende rækkefølge, hvor Børne- og Ungevagten har været involveret for at kunne få en sammenhængende Indsats for Borgeren, hvis denne har forskellige afsluttede forløb hos Børne- og Ungevagten. | | | | | | |
| C5 | | Typeinddele døgnets aktiviteter på baggrund af alle indkomne Henvendelser det seneste døgn, også anonyme for at sikre overblik, bidrag til aktindsigt og statistik over det/de pågældende døgns aktiviteter fordelt på Sager.  Eksempler på typer:  Rømninger, 24 timers screening, Rådgivning af unge, Hjemmebesøg. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Rådgivning/vejledning

Alle Borgere kan henvende sig for at få råd og vejledning jf. § 10 i Serviceloven. Langt de fleste centre i MSB modtager disse henvendelser, som altid dokumenteres.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 7.2-3 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Tidlig forebyggende Indsats/rådgivning/vejledning** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Alle borgere har mulighed for at modtage rådgivning/vejledning efter Serviceloven. Nogle borgere opsøger selv muligheden, mens andre modtager råd og vejledning på baggrund af enten en underretning eller et netværksmøde. Derudover ydes der råd og vejledning af de opsøgende medarbejdere på ungeområdet. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Det er vigtigt at Brugerne kan registrere forløbet omkring den råd og vejledning, som gives til borgerne, eksempelvis i notatform. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | Medarbejdere i de centre, som yder råd og vejledning (særligt myndighedscentrene). | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Registreringen af henvendelsen skal være gennemført | | | | | | |
| **Udløses af** | | * Henvendelse * Evt. Underretning/netværksmøde/ansøgning/opsøgende arbejde | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | * Når borgeren har fået den nødvendige råd og vejledning og ikke har brug for mere eller * Når borgeren har brug for en yderligere indsats | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Præsentation af indholdet i en eventuel Henvendelse for at sikre korrekt Sagsbehandling. | | | | | | |
| 2 | | Sagsbehandler giver eller tilbyder rådgivningssamtaler til Borger. | | | | | | |
| 3 | | | Dokumentere, om Sagen afsluttes, og/eller om Borger har behov for videre sagsforløb | | | | | | |
| 4 | | | Dokumentere aftaler/tilbagemeldinger fra tilbud/møder med Borgeren/ Opfølgninger for at kunne dokumentere, hvad der er sket i Sagen og hvilken effekt, der har været af Indsatsen. | | | | | | |
| 5 | | | Ved afslutning af Sagen skal begrundelsen for afslutning dokumenteres for at kunne dokumentere, hvad der er sket i Sagen, og hvad effekten har været af Indsatsen. | | | | | | |
| 6 | | | Registrere afslutningsårsag med tilhørende bemærkninger for at kunne dokumentere, at der er taget stilling til Borgerens ønsker og behov. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Rusmidler Børn og Unge** | | | | | | |
| A1 | | Dokumentere, hvad udfaldet blev af Rådgivningen for at opnå en viden om, hvor mange der henvises videre til forskellige tilbud.  Eksempelvis om:   * Der bookes møde, * Henvises til andet tilbud * Der foretages yderligere | | | | | | |
| 2 | | Tydeliggørelse af, at der er ydet rådgivning om misbrug, og hvad udfaldet af samtaleforløbet er, dels for at kunne opstarte Sagen korrekt, aktivitetsomfang og ledelsesinformation, dels sikre løbende registrering af efterfølgende samtaler.  Yderligere Dokumentation af råd og vejledningen er:   * Rådgivningens indhold * Omfanget af rådgivningen * Om rådgivningen gennemføres som planlagt * Udfaldet af rådgivning | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Børnefaglig Undersøgelse

Formålet med en børnefaglig undersøgelse er at afdække, om Barnet/den unge trænger til særlig støtte, jf. SEL. kapitel 11. Kommunen er forpligtet til at **træffe afgørelse** om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse, når det må antages, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte.

En Børnefaglig Undersøgelse skal anlægge en helhedsbetragtning og afdække barnets, familiens og netværkets ressourcer og problemer. Medarbejdere skal – ud over at bygge på oplysninger fra barnet og forældrene – inddrage fagfolk, der har viden om barnets og familiens forhold, fx pædagoger, psykologer og lærere. Det kan også være nødvendigt at foretage en læge- eller psykologundersøgelse. Metoden som Familiecentret anvender til den børnefaglige undersøgelse, er Signs of Safety (SOS).

De områder undersøgelsen omfatter er (hvis de er relevante for barnet/familien):

* Udvikling og adfærd
* Familieforhold
* Skoleforhold
* Sundhedsforhold, herunder fx rusmiddelsforbrug
* Fritid og venskaber
* Andre relevante forhold

Der kan igangsættes foranstaltninger, før undersøgelsen er færdig, hvis familien eller barnet har et akut behov.

Udarbejdelse af en Børnefaglig Undersøgelse foregår på to af MSB’s myndighedscentre – Familiecentret og Ungecentret Værkmestergade og er en myndighedsopgave.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-4 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet | |
| **Use Case** | | Børnefaglig undersøgelse | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse, som skal danne grundlag for en afgørelse | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At undersøge, analysere og med henblik på at træffe Afgørelse om et barn har brug for særlig social støtte efter SEL kapitel 11, om der skal iværksættes andre indsatser, eller om sagen kan afsluttes. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt. | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedssagsbehandlere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Henvendelse og evt. en underretning skal være tilvejebragt.  En Børnefaglig Undersøgelse kan desuden starte efter en Tidlig Forebyggende Indsats og/eller et Råd og vejledningsforløb, eller efter netværksmøde. | | | | | | |
| **Udløses af** | | Når det af myndighedssagsbehandler vurderes, at det må antages, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | At der er udarbejdet en Børnefaglig Undersøgelse og Borger er blevet partshørt. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Myndighedssagsbehandler opretter Børnefaglig Undersøgelse, når der er forhold i sagen, som betyder at det må antages, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte. Dette kan eksempelvis være sket i forbindelse med en underretning, eller i oplysninger som indgår i sagen i øvrigt.  Den børnefaglige undersøgelse skal altid oprettes med et opmærksomhedstidspunkt, som er det tidspunkt hvor myndighedsrådgiveren bliver opmærksom på behovet for at igangsætte den børnefaglige undersøgelse. Denne dato skal indtastes manuelt af myndighedssagsbehandler, da den ikke nødvendigvis står andre steder i sagen. Fra denne dato, skal der være en frist på 4 måneder, som indikerer, hvornår myndighedsrådgiveren jf. lovgivningen skal have færdiggjort den børnefaglige undersøgelse. | | | | | | |
| 2 | | Sagsbehandler udarbejder et overblik over barnets familiære- og private netværk i Løsningen.  Der arbejdes med visuelle overblik over familiens sammensætning og vigtige netværkspersoner. | | | | | | |
| 3 | | Sagsbehandler indhenter relevant samtykke til indhentning og videregivelse af oplysninger og dokumenterer lovhjemmel og begrundelse for indhentning af oplysningerne. | | | | | | |
| 4 | | Sagsbehandler indkalder, afholder og dokumenterer samtale med barnet.   * Inden samtalen oplyses barnet om retten til at have en bisidder til stede ved samtalen * Hvis samtale med barnet ikke afholdes, dokumenterer sagsbehandler begrundelsen herfor samt barnets synspunkter. | | | | | | |
| 5 | | Sagsbehandler dokumenterer hvis der igangsættes foranstaltninger, samt hvilke.  Hvis relevant, dokumenterer sagsbehandler barnets og familiens synspunkter til foranstaltningerne. | | | | | | |
| 6 | | Hvis sagsbehandler ikke når at afslutte den Børnefaglige Undersøgelse inden fristen for udarbejdelse, foretages der en foreløbig vurdering. | | | | | | |
| 7 | | Det skal være muligt at dokumentere, om flere børn fra samme familie i samme børnefaglige undersøgelse. | | | | | | |
| 8 | | Sagsbehandler dokumenterer alle aktiviteter i den Børnefaglige Undersøgelse på sagen for at opnå et struktureret overblik over alle aktiviteter.  Eksempelvis:   * Samtaler, møder, udtalelser, korrespondancer | | | | | | |
| 9 | | Sagsbehandler udvælger fokusområder i den Børnefaglige Undersøgelse:   * Udvikling og adfærd * Familieforhold * Skoleforhold * Sundhedsforhold * Fritid og venskaber * Andre relevante forhold   Fokusområder som sagsbehandler vurderer som *ikke-relevante*, udfyldes ikke og skjules i resten af undersøgelsen. | | | | | | |
| 10 | | Løsningen guider og støtter sagsbehandleren:   * fra de seks fokusområder * til analyse * til bekymringsgrundlag * til konklusion i den Børnefaglige Undersøgelse.   Det skal være muligt at få overført data fra den børnefaglige undersøgelse til Handleplanen/Borgerens Plan for at sikre en effektiv deling af data til i den videre sagsbehandling. Det er dog langt fra i alle tilfælde, at der oprettes en ny børnefaglig undersøgelse, når der laves en ny handleplan, og derfor skal der også være mulighed for at skrive i handleplanen, uden at den tager udgangspunkt i den børnefaglige undersøgelse. | | | | | | |
| 11 | | Sagsbehandler registrerer manuelt eventuelle diagnoser på barnet/ den unge for at have et korrekt og helhedsorienteret overblik over undersøgelsen. | | | | | | |
| 12 | | Sagsbehandler tilknytter udvalgte notater ind i det samlede produkt af den Børnefaglige Undersøgelse for at opnå et indholdsmæssigt relevant og letforståeligt slutprodukt. | | | | | | |
| 13 | | Løsningen guider og støtter sagsbehandleren til næste sagstrin i sagen med en af følgende valgmuligheder for at sikre korrekt sagsforløb:   * Markere den børnefaglige undersøgelse som færdig * Sende til partshøring * Indarbejde evt. partshøringssvar * Evt. oprette handleplan   Når en BFU har været til partshøring og evt. kommentarer er indarbejdet, skal dokumentet ikke længere kunne ændres i. | | | | | | |
| **Variant A** | | **§ 51** | | | | | | |
| A1 | | Børne- og ungeudvalget kan træffe afgørelse om at den børnefaglige undersøgelse skal udarbejdes mens barnet opholder sig uden for hjemmet (typisk på børnehus el. lign), jf. § 51. Det er fortsat samme undersøgelse, men der skal være en kortere frist, end når undersøgelsen laves, jf. § 50. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Børnefaglig Undersøgelse med tvang** | | | | | | |
| B1 | | **Udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse uden samtykke**  Myndighed kan træffe afgørelse om BFU, hvis det antages ,at et barn har behov for særlig støtte. Som udgangspunkt sker udarbejdelsen i samarbejde med forældremyndighedsindehavere, men kan også ske uden samtykke/samarbejde. Samtykke/samarbejde skal fremgå af BFU. Indholdet og opbygningen af BFU uden samtykke er det/den samme som en undersøgelse med samtykke. Dog kan der indhentes oplysninger uden samtykke. | | | | | | |
| **Variant C** | | **Kriminalitet** | | | | | | |
| C1 | | **Ungefaglig undersøgelse**  Når en sag bliver henvist til nævnsbehandling, er det kommunen, der skal oplyse sagen og komme med en indstilling til nævnet om, hvordan sagen bør afgøres. Kommunen laver en ungefaglig undersøgelse, der kan danne grundlag for nævnets afgørelse i sagen, medmindre kommunen vurderer, at barnets eller den unges forhold allerede er tilstrækkelig belyst i tidligere undersøgelser.  Procedurerne omkring den ungefaglige undersøgelse, ligger sig i høj grad op ad den børnefaglige undersøgelse. Dog adskiller indholdet sig bl.a. på oplysninger omkring selve mødet med ungdomskriminalitetsnævnet (hvem borgeren ønsker med til mødet mv.). | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Handleplan §§140

I MSB anvendes handleplanen til at beskrive og dokumentere formålet med den bevilget indsats til borgeren. Handleplanen er et samarbejdsdokument for udfører og myndighed, hvor det dels beskrives, hvilke mål der skal arbejdes med og dels hvordan det er gået med arbejdet med disse. Samtidig skal handleplanen kunne vise udviklingen i borgerens ressourcer/funktionsevneniveau.

Desuden anvendes handleplanen også til effektstyring på både børne- og voksenområdet, så derfor anvendes de indtastede data til dokumentation og måling af MSB’s indsatser og resultater. Disse registreringer skal komme logisk og naturligt i arbejdsflowet for både myndighed- og udførerområdet. Handleplanerne skal være tilgængelige for alle medarbejdergrupper, som arbejder med Borgeren, uagtet hvor de er ansat, men hvilke felter/områder som udfyldes, skal være styrbare. Dvs. at ingen medarbejdere må få vist flere informationer end dem der er relevante for deres arbejde med borgeren. Da flere medarbejdergrupper skal have adgang til handleplanen, skal det altid være tydeligt, hvem der har ansvaret for at udfylde hvilke felter.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-5 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | |  | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Myndighed: Udarbejdelsen af handleplanen sker som udgangspunkt før iværksættelsen af en foranstaltning og sendes i partshøring inden en afgørelse.  Udfører: Der følges op i Handleplanen før hver opfølgning | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Myndighed: Udarbejdelse af en Handleplan, der beskriver formålet med indsatsen, borgerens nuværende ressourcer og mål for borgerens ressourcer.  Udfører: Dokumentere arbejdet med mål på udvalgte fokusområder.  Begge: Give fælles viden om udviklingen på fokusområderne, samt sikre en tydelighed i samarbejdet mellem myndighed og udfører. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedssagsbehandlere og socialfaglige medarbejdere. | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * evt. underretning * evt. Tidlig indsats – råd og vejledning * Børnefaglig undersøgelse | | | | | | |
| **Udløses af** | | Når der er truffet afgørelsen om at der skal iværksættes en foranstaltning. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | * Når handleplanen er udarbejdet og været i partshøring ved Borger * Opfølgning: Når Borger og medarbejder har godkendt indholdet * Afslutning af foranstaltning | | | | | | |
|  | | **Hovedopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | **Opstart af handleplan** | | | | | | |
| 2 | | Sagsbehandler bliver præsenteret for mulighed for at oprette en handleplan, når/hvis den Børnefaglige Undersøgelse peger på et videre forløb med henblik på at beskrive formål og indsatsmål i forhold til trivsel og udvikling. | | | | | | |
| 3 | | Sagsbehandler beskriver det overordnede formål med indsatsen med henblik på at udarbejde en målrettet indsats overfor Borgeren. | | | | | | |
| 4 | | Sagsbehandler udvælger relevante data fra den Børnefaglige Undersøgelse, som skal bruges i arbejdet med handleplanen. Dette kan f.eks. være:   * særlige forhold i samarbejdet * øvrige indsatser * Borgers ønsker og drømme * Borgerens ressourcer/udfordringer inden for de 5 temaer (jf. § 50) | | | | | | |
| 5 | | Sagsbehandler tilføjer og begrunder et eller flere af fokusområderne i handleplanen samt en beskrivelse af målsætningen for hvert tilføjet fokusområde.  Fokusområder som sagsbehandler vurderer som *ikke-relevante*, udfyldes ikke og skjules i resten af handleplanen. For hvert ikke-relevant fokusområde begrunder sagsbehandler fravalget. | | | | | | |
| 6 | | Sagsbehandler vurderer og opsummerer Borgerens ressourcer inden for de udvalgte fokusområder på en skala fa 1-10. På samme måde opsummeres målet for borgerens ressourcer på skalaen fra 1-10. | | | | | | |
| 7 | | Når en foranstaltning igangsættes, skal der være en frist for opfølgningen på handleplanen på 3 måneder fra foranstaltningens opstartsdato. | | | | | | |
| 8 | | **Udførers opstart i handleplan** | | | | | | |
| 9 | | Når udfører igangsætter forløbet med borgeren, skal der evt. oprettes delmål, som viser hvilke skridt man sætter gang i for at opnå målene på fokusområderne.  Desuden tilføjes evt. oplysninger om udførertilbud mv. | | | | | | |
| 10 | | Handleplanen er nu færdig og der skal ikke længere kunne redigeres i denne version. | | | | | | |
| 11 | | **Udførers arbejde i handleplanen op til opfølgning** | | | | | | |
| 12 | | Der skal arbejdes videre med det udgangspunkt som var i den seneste handleplan. | | | | | | |
| 13 | | Der følges op på de i handleplanen fremsatte mål og der laves en vurdering af borgerens nuværende ressourcer på de udvalgte fokusområder (både i prosa og på skalaen fra 1-10).  Tilføje de pædagogiske overvejelser til målopfyldelsen for at sikre, at alle medarbejdere har den samme tilgang til Borgeren og kender de aftaler, der er lavet sammen med Borgeren. | | | | | | |
| 14 | | Der gives besked til myndighed om at udfører nu har opdateret handleplanen, så den er klar til opfølgning | | | | | | |
| 15 | | **Myndighedsopfølgning i handleplanen** | | | | | | |
| 16 | | Myndighed afholder opfølgningsmøde med borger og udfører og tilføjer evt. bemærkninger til opfølgningen. | | | | | | |
| 17 | | Der sættes nye mål for den kommende periode, både i prosa og på skalaen fra 1-10. | | | | | | |
| 18 | | Efter 1. opfølgning på handleplanen, skal der være en frist på 6 måneder til næste opfølgning. Denne frist skal gentages hver gang, der laves en ny opfølgning på handleplanen. Både udfører og myndighed skal have mulighed for at se disse frister. | | | | | | |
| 19 | | Når der er lavet opfølgninger på barnet, skal det være muligt at få et overblik over barnets udvikling på de forskellige temaer på skalaen fra 1-10, dette kan ske i f.eks. en grafisk visning. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Flere foranstaltninger i samme handleplan** | | | | | | |
| A1 | | Hvis der igangsættes flere indsatser på barnet, skal disse kunne integreres i samme handleplan (dog fortsat med det forbehold at alt indhold i handleplanen skal være relevant for de medarbejdere der får adgang til den)  Det er her vigtigt at det er tydeligt, hvilke mål de forskellige indsatser skal arbejde efter. Det skal også være meget tydeligt hvem der har skrevet hvad, og hvem der har lavet vurderingerne på skalaerne fra 1-10.  Når en ny foranstaltning starter op, skal der være en ny 3 mdr. frist. Det skal altid være en korteste frist på handleplanen der er den gældende. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Unge over 16 år** | | | | | | |
| B1 | | Hvis handleplanen udarbejdes til en ung borger over 16 år, skal der også tilføjes konkrete mål for overgangen til voksenlivet. | | | | | | |
| **Variant C** | | **Henvisningsskema til § 11.3** | | | | | | |
| C1 | | Hvis der i stedet for en foranstaltning skal iværksættes en indsats efter § 11.3, skal der oprettes et henvisningsskema, som har samme indhold og procedure, som ved en handleplan.  Dog skiller henvisningsskemaet sig ud ved følgende:   * Der skal ikke foreligge en børnefaglig undersøgelse inden § 11.3 sættes i gang * Der skal kun beskrives kort om familiens/barnets situation * Der skal kun udvælges ét fokusområde, hvor man beskriver nuværende ressourcer og mål (både i prosa og i tal) * Der er ikke samme lovbundne frister, men der er dog krav om at der efter 6 måneder skal tages stilling til, hvorvidt indsatsen skal fortsætte. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Afgørelse

Processen omkring afgørelse er et centralt arbejdsområde i MSB. Dels er det afgørelsen, som skal være forståelig og lovmedholdelig i forhold til borgeren, og dels er det her, hvor man får et indblik i og styring af indsatser og økonomi til borgere. En stor del af de indsatser, som ydes til borgeren, kan være omfattende, og derfor er det på myndighedscentrene et Visitationsudvalg/Samråd, som træffer afgørelsen. Derudover er det lovpligtigt, at anbringelse uden for hjemmet af børn og unge - uden samtykke fra forældreindehaveren, skal afgøres af kommunens Børn- og Ungeudvalg. Ved akutte anbringelser vil der være lovbestemt inddragelse af Børn- og Ungeudvalgets forperson. Sidst skal det nævnes at Ungecenter Værkmestergade udarbejder indstillinger til Ungdomskriminalitet nævne, som er forankret i Politiet. UKN tager så efterfølgende stilling til hvilke foranstaltninger der skal iværksættes.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-6 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Afgørelse** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Træffe afgørelse om der kan ydes foranstaltning eller en økonomisk ydelse til borgeren | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At borgeren modtager en lovmedholdelig og forståelig afgørelse på en ansøgning/anbringelse | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Sagsbehandlere og ledere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Henvendelse   * Evt. Underretning * Evt. Tidlig forebyggende indsats – Råd og vejledning * Evt. Børnefaglig undersøgelse eller Udredning * Evt. handleplan | | | | | | |
| **Udløses af** | | Sagen eller ansøgning er tilstrækkelig belyst og evt. partshørt, så der kan træffes en afgørelse | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Medarbejderen/Samråd/Ungekonference/Visitationsudvalget/ Børne og Unge-Udvalget har truffet en afgørelse, og medarbejderen fremsender en afgørelse til borgeren. | | | | | | |
|  | | **Hovedopgaver og varianter** | | | | | | |
| **Variant A** | | **Sagsbehandleren har kompetence til at træffe afgørelsen:** | | | | | | |
| A1 | | Sagsbehandler gennemfører partshøring ved Borger når det lovpligtigt.  Borgerens svar på partshøringen journaliseres og sagsbehandler vurderer, om svaret giver anledning til at ændre på afgørelsen. På sagen fremgår det tydeligt hvornår partshøringen er gennemført. | | | | | | |
| A2 | | Sagsbehandler udarbejder afgørelsen, hvor der trækkes på tidligere registrerede oplysninger fra:   * Henvendelsen * Evt. underretning * Evt. tidlig forebyggende indsats * Udredning (børnefaglig undersøgelse) * Evt. Handleplan   Sagsbehandler kan træffe afgørelse om konkrete Tilbud via matchning af Borgerens behov med relevante Tilbud i Kundens Ydelseskatalog. Sagsbehandler har også mulighed for at vælge eksterne Tilbud, hvis disse ikke findes i Ydelseskataloget. | | | | | | |
| A3 | | Sagsbehandleren udfærdiger afgørelsesbrevet til borgeren med klagemulighed og fremsender afgørelsen digitalt til borgeren/værge/ Forældremyndighedsindehaver. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Børne og Unge Udvalget/Samråd/Ungekonference/Visitationsudvalget/UKN< har kompetence til at træffe afgørelsen:** | | | | | | |
| B1 | | Sagsbehandler tydeliggør på Borgerens sag, at det er Børne og Unge- Udvalget/Samråd/Ungekonference/Visitationsudvalget, der har kompetencen til at træffe afgørelse. | | | | | | |
| B2 | | Sagsbehandler udarbejder oplæg til Børne og Unge- Udvalget/Samråd/Ungekonference/Visitationsudvalget, så sagen fremstilles overskueligt og har samme ramme. | | | | | | |
| B3 | | Sagsbehandler udvælger relevante dokumenter som skal fremstilles til Børne og Unge- Udvalget/Samråd/Ungekonference/Visitationsudvalget, så sagen er tilstrækkeligt oplyst | | | | | | |
| B4 | | Udtræk af dokumenter til Børne og Unge- Udvalget/Samråd/Ungekonference/Visitationsudvalget, da medlemmerne ikke skal have adgang til it-systemet, og dermed skal dokumenterne fremsendes eksternt | | | | | | |
| B5 | | Modtagelse af Børne- og Ungeudvalget/Samråd/Ungekonference afgørelse, som skal dokumenteres af sagsbehandleren. | | | | | | |
| B6 | | Visitationsudvalget dokumenterer beslutningen i sagen og markerer, at der er truffet en beslutning og hvilken. | | | | | | |
| B7 | | Sagsbehandleren udfærdiger afgørelsesbrevet til borgeren med klagemulighed og fremsender afgørelsen digitalt til borgeren/værge/ Forældremyndighedsindehaver | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Visitation og bestilling

Når der truffet en afgørelse om støtte til en borger, skal der ske en overlevering til de centre i MSB, som kan levere støtten. I daglig tale kaldet Visitationen. Der kan visiteres til private tilbud, andre kommuner og regioner, men i disse tilfælde overleveres opgaven, og dermed sagsakterne, direkte til stedet. Endvidere kan andre kommuner købe pladser i MSB, såfremt der er ledig kapacitet – her sker henvendelsen som oftest direkte til afdelingen.

På nogle Udførercentre afholdes der et ugentligt visitationsmøde. Formålet er en fælles faglig drøftelse af den mest hensigtsmæssige ydelse til borgeren. I andre centre kan det være afdelingsledere/medarbejdere, som har rettigheder til at tilgå visitationssagerne, som modtager visitationssagen og holder overblik over ledig kapacitet.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-7 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Visitation og bestilling** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Når der er truffet afgørelse om iværksættelse af en foranstaltning, sker der en overlevering fra bevillingsmyndigheden til det center, som skal udføre opgaven. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At de sagsakter, som det udførende center har behov for, er tilgængelige, således centret på et oplyst grundlag, kan afklare om det kan udføre opgaven.  Herudover at der sker en ensartethed og en vidensopsamling omkring Visitationen. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedssagsbehandlere * ledere * visitationskoordinatorer | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Evt. Underretning * Evt. tidlig forebyggende indsats/ råd og vejledning * Børnefaglig undersøgelse * Handleplan * Afgørelse | | | | | | |
| **Udløses af** | | Når der er truffet afgørelse om støtte til Borgeren, og Borgeren er bekendt med afgørelsen. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Når centret har afklaret hvilken afdeling, som skal udføre støtte til borgeren, og medarbejderen har kontaktet borgeren for første aftale. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Sagsbehandler udsøger relevante Tilbud via Kundens Ydelseskatalog, medmindre dette har været gjort i forbindelse med Afgørelsen.   * Relevante matchningskriterier kan f.eks. være bevillingsparagraf, målgruppe, støttebehov. | | | | | | |
| 2 | | Sagsbehandler, eller administrativ medarbejder, sender via Løsningen ansøgning til Tilbuddets visitationsgruppe.  Ansøgningen indeholder relevante sagsakter og anmodning om konkrete Ydelser, som tilbydes via Ydelseskataloget.  Det angives i ansøgningen hvis der er tale om, at ansøgningen er af hastende karakter. | | | | | | |
| 3 | | Udsøgning af de visitationssager som centret modtager. Her tjekkes op på, om der er sager af hastende karakter, så disse prioriteres hurtigst. | | | | | | |
| 4 | | Fremstilling af de visitationssager, som er af hastende karakter samt årsagen, så disse sager kan prioriteres med det samme. | | | | | | |
| 5 | | Fremstilling af de visitationssager hvor der er flere søskende for at kunne danne et overblik over familiens behov. | | | | | | |
| 6 | | Tydelighed over hvilken paragraf borgeren er bevilget støtte efter for at kunne danne et overblik over Borgerens behov. | | | | | | |
| 7 | | Notering af dato for modtagelse, så det er muligt at registrere statistik på ”liggetiden” i de forskellige visitationsenheder på centrene. | | | | | | |
| 8 | | Gennemgang af sagen, som tjek på, om relevante sagsakter er overleveret – der tjekkes altid for:   * Er der flere søskende – familiens sammensætning. * Børnefaglig Undersøgelse/henvisningsskema * Handleplan * Evt. lægelige akter herunder epikriser fra eksempelvis Psykiatrisk afdeling * Sagsakter fra tidligere indsatser * Andre relevante sagsakter | | | | | | |
| 9 | | Evt. kontakt til den bevilligende myndighedsafdeling, i så fald at der skal tilknyttes andre dokumenter eller, at udredningen/handleplanen ikke er fyldestgørende nok. | | | | | | |
| 10 | | Gennemlæsning af sagsakterne med henblik på en afklaring af, hvilken afdeling der bedst kan yde støtte til borgerne. | | | | | | |
| 11 | | Hvis det vurderes at støtten bedst gives andetsteds, tages der kontakt til myndighedsrådgiver med henblik på dialog om et andet tilbud for at sikre borger tilbydes det bedste støtte. | | | | | | |
| 12 | | Udfyldelse af visitationsskema/forside, så der er et kort, relevant og fyldestgørende overblik til den modtagne afdeling. | | | | | | |
| 13 | | Påføre sagen på intern visitationsliste, som danner overblik over de visitationssager centret har modtaget, så det er muligt at følge sagsflowet på centret. | | | | | | |
| 14 | | Overlevere visitationssagen til Udførercentrets afdeling som skal yde støtten til borgeren. | | | | | | |
| 15 | | Modtagelse af sagen til Udførercentrets afdeling som skal yde støtte til borgeren. Signering så det tydeligt fremgår af sagen, hvilken afdeling, der skal være Udfører på støtten og hvilken dato afdelingen har modtaget sagen. | | | | | | |
| 16 | | Afklaring af hvilken medarbejder, som har ledig kapacitet til at yde støtte til borgeren, og sagen påføres medarbejderens id, når medarbejderen er klar til at yde støtten. | | | | | | |
| 17 | | Orientere sig på forside/visitationsskemaet, så man danner sig et hurtigt overblik over den borger, der skal ydes støtte til. | | | | | | |
| 18 | | Påføre sagen dato for opstartsmøde med borgeren, så der bevares et overblik over hvor længe sagen har afventet på opstart, samt at opfølgningstidspunkt bliver fastsat. | | | | | | |
| 19 | | Der oprettes en sag/ydelse, hvor der påføres efter hvilken paragraf støtten ydes, sagsakterne fra visitationen skal fremgå af denne sag. Der foretages en oprettelse i Afregningssystemet. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Modtagelse ved Udfører/indskrivning

Når centret har modtaget og accepteret visitationen af borgeren, vil der være en del opstart og afklaring, før/ under og efter borgeren f.eks. er flyttet ind/startet op i tilbuddet. Der skal afholdes et opstartsmøde, hvor det skal afklares, hvordan hverdagen fungerer for borgeren, samt hvordan borgeren bedst støttes af centret. Lige såvel hvis borgeren skal modtage støtte i sin bolig eller deltage i et dagtilbud, vil der være en opstartsperiode med afklaring.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-8 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Modtagelse ved udfører/indskrivning** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Overdragelse og Indskrivning på tilbuddet | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At sikre at borgeren gennem visitation tilknyttes/indskrives på et tilbud og at alle relevante sagsakter deles med tilbuddet | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Administrative medarbejdere * Socialfaglige medarbejdere * Sundhedsfaglige medarbejdere * Ledere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Evt. Underretning * Børnefaglig undersøgelse * Handleplan * Afgørelse * Visitation | | | | | | |
| **Udløses af** | | At Borgeren er administrativt indskrevet/oprettet og, at de Konkrete Bevilligede Ydelser er klar til opstart. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | At borgeren er klar til at modtage tilbuddet, og medarbejderen er sat ind i opgaven fra Visitationen. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Det skal tydeligt fremgå, at sagen er klar til et opstartsmøde med borgeren og evt. dens pårørende. | | | | | | |
| 2 | | Dokumentere Borgerens særlige ønsker og behov i forbindelse med indflytningen for at sikre en god opstart på Tilbuds-stedet for Borgeren.  Eksempelvis: Døgnrytme, Samvær. | | | | | | |
| 3 | | Dokumentere historiske baggrundsoplysninger for at have indsigt i væsentlige detaljer i borgerens livshistorie.  Baggrundsoplysninger kan være relevante livs- og sygdomshistorie, sundheds-, skole- og socialfaglige oplysninger. | | | | | | |
| 4 | | Det skal være muligt at tilgå og dele en tjekliste over praktiske opgaver i forbindelse med flytning og opstart for at sikre synlighed for alle medarbejdere, som har en opgave i forbindelse med indflytningen/opstart  Eksempler på praktiske opgaver:  Bestilling af flyttebil, ansøgning om etableringsydelse, boligsikring, pårørendehjælp, adresse- og lægeskift | | | | | | |
| 5 | | Bruger har behov for, at Løsningen kan præsentere forskellige administrationsaftaler og dele data for at sikre en effektiv sagsbehandling af underskrevne aftaler og beskrivelser om håndtering af konkrete opgaver.  Eksempler på ønskede delte data:   * Stamdata * Medarbejderoplysninger * Tilbudsoplysninger * Eksempler på administrationsaftaler: * Borgerens private økonomi | | | | | | |
| 6 | | Dele udvalgte oplysninger/dokumenter mellem to Udførerenheder eksempelvis Døgn og interne skoletilbud for at arbejde videre/sammen om Formål, Indsatsmål og Delmål/Fokusområder for Borgeren. | | | | | | |
| 7 | | Dele et overblik over relevante personoplysninger og roller omkring Borgeren, så det bliver synligt, hvem der skal inddrages af andre end det professionelle Netværk omkring Borgeren. | | | | | | |
| 8 | | Dele opstartsdatoen med Myndighed af den Konkret bevilligede Ydelse for at sikre, at der sker rettidig Opfølgning. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Dagtilbud** | | | | | | |
| A1 | | Dokumentere Borgernes fremmøde på timebasis på forskellige dagtilbud/værksteder for at kunne registrere fravær og evt. udbetale dusør. | | | | | | |
| A2 | | Dele/afleverer oplysninger om opstart, ophør, ændringer og antal dage hvor borgerne er indskrevet på dagtilbuddet. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Forsorgstilbud og Krisecenter** | | | | | | |
| B1 | | Mulighed for at tilgå Henvendelse, når borgeren indskrives på et af MSB’s forsorgstilbud el. krisecenter, så der ikke sker dobbeltregistrering. | | | | | | |
| B2 | | Fastlægge dato for målgruppevurdering hver 3. måned på den Konkret Bevilligede Ydelse for at opfylde krav fra ekstern revision. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Levering/daglig dokumentation

Den daglige Dokumentation er central for udførelse af det daglige arbejde med borgeren, da der oftest er flere personer, der er knyttet til borgeren, og dermed de bevilgede ydelser borgeren modtager. Det er nødvendigt at dele viden på tværs af døgnet for at varetage den enkeltes Borgers og fællesskabets behov. Dokumentationen skal blandt andet sikre retssikkerhed på det sociale område og indenfor Sundhedsloven og Serviceloven.

Dokumentationen skal ligeledes sikre et naturligt informationsflow på Tilbuddet, et overblik, en pædagogisk og sundhedsmæssig retning og udvikling og skal kunne fremvise resultater på Konkret Bevilgede Ydelse i forhold til Formål og Indsatsmål fra Myndighed. Dokumentationen omhandler for eksempel daglige notater, borgerens levede liv, status på Konkret Bevilligede Ydelser, sundhedsfaglige optegnelser, magtanvendelser, risiko- og trivselsvurderinger og Borgerens økonomi.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-9 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Levering/daglig dokumentation** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | * Daglig dokumentation omkring den indsats der ydes til borgeren | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | * At borgeren får den hjælp, som der er behov for og til målene er opfyldt. | | | | | | |
| **Frekvens** | | * Dagligt – alle årets dage | | | | | | |
| **Brugere** | | * Socialfaglige medarbejdere * Sundhedsfaglige medarbejdere * Ledere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Underretning * Børnefaglig undersøgelse * Handleplan * Afgørelse * Visitation * Modtagelse ved Udfører/indskrivning | | | | | | |
| **Udløses af** | | * Borgerens modtagelse af støtte | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | * Når indsatsen afsluttes | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Opsætte og løbende dokumentere på Delmål/Fokusområder fra Formålet/Indsatsmålet beskrevet i usecase Handleplan for at kunne arbejde struktureret og målrettet med borgeren. Områderne vil være forskellige alt efter, om det er børne eller voksenområdet. | | | | | | |
| 2 | | Præsentation af udvalgte oplysninger fra borgerens aktuelle status i Handleplanen for at sikre en helhedsorienteret indsats og genbrug af data. | | | | | | |
| 3 | | Dokumentation på foruddefinerede områder, Delmål/Fokusområder, metoder og aftaler, tegn på udvikling og forandring og evaluering for at kunne følge Borgerens udvikling og skabe mulighed for effektmåling. | | | | | | |
| 4 | | Præsentation for udvalgte notater/måloplysninger til den løbende evaluering af handleplanen for at sikre en helhedsorienteret/kvalificeret evaluering af de opsatte Ind-satsmål og Delmål/Fokusområder. | | | | | | |
| 5 | | Videreførelse, ændring, pausering eller afslutning af Indsatsmål og Delmål/Fokusområder ved opfølgning af handleplanen, således at historikken bliver gemt for at få et godt overblik over udviklingen gennem forløbet. | | | | | | |
| 6 | | Effektiv mulighed for deling af hele eller dele af Dokumentationen mellem flere udførende led for at sikre fælles synlighed i Handleplanen. | | | | | | |
| 7 | | Kobling af daglige notater, tegn på udvikling og forandring til delmålene i Handleplanen for at undgå dobbeltdokumentation | | | | | | |
| 8 | | Dokumentation af flere Borgers daglige Dokumentation for at kunne arbejde/dokumentere effektivt på flere Sager samtidigt. | | | | | | |
| 9 | | Oprettelse af opgaver/aftaler med Frister for at sikre rettidig håndtering af opgave og evaluering af mål. | | | | | | |
| 10 | | Præsentation af et overblik over kommende Aftale/opgaver for at kunne planlægge medarbejderens Arbejdsdag. | | | | | | |
| 11 | | Fremsøgning og deling af væsentlige notater imellem medarbejdere i afdelingen og enheder for at sikre videregivelse af udvalgt information.  F.eks. Risikovurdering og Dagbogsnotater. | | | | | | |
| 12 | | Deling og videregivelse af udvalgte opgaver/aktiviteter med relevante afdelinger og enheder for at sikre deling/planlægning af vigtigt viden/møder/aktiviteter.  F.eks. Borgerbesøg, Lægebesøg | | | | | | |
| 13 | | Præsentation for relevante informationer/aktiviteter/opgaver for medarbejderens jobfunktion for at få et hurtigt overblik over relevante opgaver til tilrettelæggelse/planlægning af dennes arbejde.  Eksempelvis: Borgeraftaler, ledsagelse, hjemmebesøg | | | | | | |
| 14 | | Vedhæftning af en vigtig tværgående information direkte på Borgerens Sag, hvis det vurderes, det er relevant for Borgerens Sag og for at overholde notatpligt. | | | | | | |
| 15 | | Ensrette og effektivere den daglige Dokumentation for at sikre kvalitet og struktur på dokumentationsopgaverne  Eksempelvis: Ensretning af formuleringer og fraser | | | | | | |
| **Variant A** | | **Sundhedsfaglig dokumentation** | | | | | | |
| A1 | | Dokumentere Borgerens helbredsoplysninger løbende i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledning om sygeplejefaglige optegnelser for at skabe overblik over Borgerens sundhedsmæssige tilstand og opfylde gældende lovgivning.  <https://stps.dk/da/ansvar-og-retningslinjer/vejledning/journalfoering/>  <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2013/9019>  Linket henviser til Styrelsen for patientsikkerhed om journalføring + vejledning på Retsinformation | | | | | | |
| A2 | | Beskrivelse af den planlagte sygepleje i form af problem, årsag og mål, planlagt pleje og/eller behandling, Opfølgning, evaluering og justering i en samlet Sundhedsfaglig plan (sygeplejeplan) for at sikre, at Borgeren modtager den rigtige sygepleje/behandling. | | | | | | |
| A3 | | Justere og redigere i den planlagte sygepleje/behandling, og samtidig kunne bevare historikken i det samlede forløb for at følge behandlingsforløbet og sikre Borgerens retssikkerhed. | | | | | | |
| A4 | | Guide medarbejderen igennem et Workflow i form af hjælpespørgsmål og direkte kobling til VAR Healthcare for at sikre kvaliteten i den planlagte og udførte sygepleje/behandling.  Eksempelvis ved at kunne linke fra en specifik procedure i VAR Healthcare direkte ind i den Sundhedsfaglige plan.  https://www.varhealthcare.dk/  Linket henviser til en procedure- og vidensdatabase for sundhedsprofessionelle. | | | | | | |
| A5 | | Modtagelse af Dokumentation for behandlingsanvisning fra eksterne samarbejdspartnere, eksempelvis hospitaler og tilknytte dem direkte ind i den Sundhedsfaglige plan, for at de er tilgængelige i den konkrete opgaveløsning. | | | | | | |
| A6 | | Understøttelse for hurtigt at orientere sig i Borgerens Sundhedsfaglige plan. | | | | | | |
| A7 | | Oprettelse og planlægning af aftaler/opgaver til   * eget overblik, * Tilbudsstedets overblik, * Borgeren overblik   for at kunne udføre Opfølgning på behandling.  Eksempelvis:  En aftale med ledsager til læge/hospital skal kunne fremgå i en kalender-funktion og i begge overblik som konkrete aftaler. | | | | | | |
| A8 | | Præsentation af Borgerens sundhedsfaglige oplysninger for at kunne understøtte en sammenhængende og smidig arbejdsgang.  Med samlet præsentation menes, Sygeplejefaglige Oplysninger, Registreringsskema og Sundhedsfaglig plan. | | | | | | |
| A9 | | Tilgå forskellige typer af navngivne registreringsskemaer for at kunne målrette observationerne.  Eksempler på typer af registreringsskemaer:   * Funktionalitetsskema med akkumulerede oplysninger, eksempelvis på udregning af BMI og mængde (antal/milliliter/milligram). * Standardskema med prædefineret overskrift og kolonner til registrering af eksempelvis søvn, afføring og væske inklusiv faglige observationer. * Fleksibelt skema hvor medarbejdere med særlige rettigheder kan oprette et skema ud fra den enkelte borgers behov, inklusive navngivning. | | | | | | |
| A10 | | Kobling af registreringsskemaerne til anden Dokumentation for at skabe sammenhæng i Borgerens Sag og skabe en effektiv arbejdsgang.  Eksempel på ”anden Dokumentation” er:  Daglige notater om Delmål/Fokusområder og Tegn på udvikling og forandring i Handleplanen/Borgerens Plan, beskrivelser af borgeren, Sundhedsfaglige plan, Pædagogiske beskrivelser, risiko- og trivselsvurdering. | | | | | | |
| A11 | | Overførelse af Borgerens stamoplysninger, navn, CPR-nummer, alder, til registreringsskemaerne for at sikre patienssikkerheden. | | | | | | |
| A12 | | Visning af forskellige observations skalaer eksempelvis VAS skala, Bristol skala for at kunne sikre tydelighed og ensrettede observationer på borgeren.  Eksempelvis:  Vas skala:  <https://dsr.dk/sygeplejersken/arkiv/sy-nr-2001-19/vurdering-af-smertens-intensitet-hos-den-smertepavirkede-patient->  Bristol skala:  <http://www.børneungelæge.dk/resources/Mave-probl,-Encop/Bristolskala.pdf> | | | | | | |
| A13 | | Dokumentation i et bemærkningsfelt i Registreringsskemaerne for at synliggøre formålet med skemaets observationer. | | | | | | |
| A14 | | Hurtig fremsøgning af udvalgte registreringsskemaer for at sikre sammenhæng i behandlingen og kunne genfinde forskellige registreringsskemaer på den daglige dokumentation. | | | | | | |
| A15 | | Afslutning af det enkelte registreringsskema på borgeren for at bevare et overblik over aktuelle registreringsskemaer. | | | | | | |
| A16 | | Dokumentation for den terapeutiske opgave på borgerens Indsatsmål og Delmål/Fokusområder for at sikre deling af data og evaluering af effekt og, at Dokumentationen følger krav og vejledninger fra sundhedsloven for terapeuter.  Området er reguleret af lovgivning og fortolkning fra Styrelsen for Patient-sikkerhed.  Sundhedspersonale:  <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=183578>  Bekendtgørelse af autoriserede sundhedspersoners journalføring  Fysioterapeuter:  <https://fysio.dk/radgivning-regler/sundhedsjura/journalforing/hjalp-til-journalforing>  Dansk fysioterapeuters hjemmeside- hjælp til journalføring | | | | | | |
| A17 | | Dokumentation for ergo/fysioterapeut/neuropsykolog af testresultater direkte i Løsningen, i forbindelse med Udredning og afdækning af borgers funktionsnedsættelse for at kunne udarbejde håndterings-vejledninger, udarbejde lokale genoptræningsplaner.  Eksempler på testresultater:  Sanse test, aktivitetsvurdering | | | | | | |
| A18 | | Modtagelse af genoptræningsplaner direkte fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og gemme dem i Løsningen på den Konkrete Bevilligede Ydelse for at kunne anvende dem til planlægning af den terapeutiske opgave | | | | | | |
| A19 | | Dokumentation for psykologer af den psykologiske Indsats på en Borgerens Sag for at efterleve gældende lovgivning på området.  Bekendtgørelse af lov om psykologer:  <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=198170#id45e1ccfb-9bc0-431c-975b-6e22a21c9009>  Bekendtgørelse om autoriserede psykologers pligt til at føre ordnede optegnelser:  <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=191250> | | | | | | |
| A20 | | Dokumentation af et psykologisk samtaleforløb, hvor data skærmes for at sikre fortrolighed mellem borger og psykolog og beskytte borgerens private oplysninger. | | | | | | |
| **Variant B** | |  | | | | | | |
| B1 | | Anvendelse af direkte link til Socialstyrelsen for at kunne indrapportere data, så lovgivning om socialt tilsyn overholdes.  Eksempel: voldsramte kvinder, hele borgersager til Socialstyrelsen. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Opfølgning mellem Udfører og Myndighed

Som en afledt opgave i den daglige dokumentation, foretages der lovpligtig opfølgning § 70 med den indsats som borgeren er bevilget. Dette sker ved at borgeren, myndighed og udfører gennemgår handleplanen, som danner overblik over de overordnet mål for indsatsen – fokusområderne og indsatsmålene. På børneområdet sker der en opfølgning efter 3 måneder og igen efter 6 måneder efter opstart af indsatsen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-10 | | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet | |
| **Use Case** | | | **Opfølgning mellem udfører og myndighed** | | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | | Der aftales opfølgningsform imellem myndighed og udfører, som både kan være møde eller kan være telefonisk. | | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | | Vurdering af om indsatsen er tilstrækkelig | | | | | | | |
| **Frekvens** | | | Dagligt | | | | | | | |
| **Brugere** | | | * Medarbejdere på myndighedsområdet * Medarbejdere på udførerområdet | | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | | * Henvendelse * Underretning * Børnefaglig undersøgelse * Handleplan * Afgørelse * Visitation * Modtagelse ved Udfører * Daglig dokumentation * Børnefaglig samtale | | | | | | | |
| **Udløses af** | | | Lovbestemt opfølgning på indsatsen og dermed handleplanen | | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | | Når Borger, udfører og myndighed er enig om at opfølgningen er udført | | | | | | | |
|  | | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | | |
| 1 | | | Notifikation til både myndighed og udfører om at den lovmæssige opfølgning nærmer sig, så der kan aftales opfølgning. | | | | | | | |
| 2 | | | Udfører medarbejder aftaler møde med borger, hvor handleplanen gennemgås og evt. justeres mål og aftaler – OBS: se usecase Handleplan, for den tekniske gennemgang af arbejdsopgaver | | | | | | | |
| 3 | | | Låsning af handleplanen, så det fremgår af handleplanen hvad der aftalt. | | | | | | | |
| 4 | | | Der afholdes møde hvor Borgeren, evt. borgerens familie deltager. Myndighedsmedarbejderne og udførermedarbejderen gennemgår   * Status siden sidst * Opfølgning på nuværende handleplan * Aftaler evt. nye mål ved afslutning af indsats, hvornår indsatsen afsluttes | | | | | | | |
| **Variant A** | | | **Uændret og ændret Bevilling** | | | | | | | |
| A1 | | | Der åbnes en kopi af den låste handleplan som er redigerbar og målene justeres | | | | | | | |
| A2 | | | Myndighedsmedarbejderen fremsender en afgørelse på baggrund af opfølgningen | | | | | | | |
| Leverandørens svar | | |  | | | | | | | |

## Afslutning

På centre med støtte efter SEL § 52, stk. 3 nr.7, aflastning § 52, stk. 3 nr. 5, SEL § 84 jf. § 44 og § 52 stk. 3 nr. 4 er Barnet, den unge eller familien som udgangspunkt visiteret til ophold i en midlertidig periode. Udskrivningen er enten til hjemgivelse efter SEL § 52, stk. 3 nr.7 eller anden Foranstaltning.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.2-11 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Afslutning** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Alle dokumenter skal færdigudfyldes og afsluttes | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At Borgerens Konkrete Bevilligede Ydelser afsluttes.  At Borgerens data og dokumenter deles/afleveres til anden Udfører, egne og eksterne leverandører. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Sundhedsfaglige medarbejdere * Socialfaglige medarbejdere * Ledelses medarbejdere * Administrative medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Underretning * Børnefaglig undersøgelse * Handleplan * Afgørelse * Visitation * Modtagelse ved Udfører * Daglig dokumentation * Børnesamtale | | | | | | |
| **Udløses af** | | Der skal være truffet en afgørelse om en ny konkret bevilliget Ydelse eller afslutning på anden vis. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Borgerens indsats og konkret bevilligede Ydelser er afsluttet eller videregivet til anden Udfører. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| **Variant A** | | **Borgers sag skal til andet tilbud** | | | | | | |
| A1 | | Dele eller aflevere oplysninger vedrørende de afsluttede Indsatser/Konkret Bevilligede Ydelser til anden Udfører/Myndighed for at sikre, at modtager har relevant information vedrørende Borgeren med henblik på en overlevering. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Borgers sag skal afsluttes** | | | | | | |
| B1 | | Ved afgørelse om afslutning af sag skal Indsatser/Konkret Bevilligede Ydelser afsluttes, med en aftalt afslutningsdato, dels for at sikre, at borgerens sag er afsluttet og ikke fremgår af aktive sager og dels, at eventuelle ydelser får en korrekt stopdato. Desuden skal der udfyldes en årsag til afslutningen, som er defineret af MSB. | | | | | | |
| B2 | | Ved afgørelse om afslutning/skift af indsats skal der ved administration af medicin manuelt afsluttes for at sikre korrekt dokumentation af tilknytning til FMK. | | | | | | |
| B3 | | Dele målrettet tjekliste i Løsningen over praktiske opgaver i forbindelse med Afslutningen med/til andre Aktører for at sikre korrekt og effektiv håndtering af flytningen/afslutningen.  Eksempel på tjekliste:  Afmelding af forsikringer, nøgler, boligsikring, TV-pakke, aflæsning af EL, administrationsaftaler, lukning af Sager/daglig dokumentation. | | | | | | |
| **Variant C** | | **Rusmiddel** | | | | | | |
| C1 | | Understøttelse af dokumentationsbehovet for barnets afslutning af forløbet for at kunne følge op på og dokumentere målopfyldelse.  Eksempelvis status på rusmiddelsituation, nuværende uddannelse/ beskæftigelse, bolig og økonomi.   * At skrive en afsluttende status. * At registrere udskrivningsdata. * At tilgå UngMap udskrivning via deeplink.   <https://www.survey-xact.dk/LinkCollector?key=7U2TLJJV9J96> | | | | | | |
| C2 | | Understøtter afslutningen af forløbet, når Barnet er over 18 år, men oprindeligt indskrevet som Barn, at ved at kunne følge op på og dokumentere målopfyldelse samt afrapportere til SMDB/NAB for at aflevere lovpligtig nationale data. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Overdragelse af sager mellem Myndighedscentre

Et hovedprincip i ”Borgernes MSB” er, at den enkelte borger skal have én samlet indgang til MSB. Dette betyder at hovedansvaret for borgernes sagsbehandling som oftest er tilknyttet et af de tre Myndighedscentre i MSB – Familiecentret, Ungecentret Værkmestergade eller Rådgivning og Visitation Voksne.

Overordnet set er ansvaret for borgernes sagsbehandling fordelt mellem Myndighedscentrene ud fra alder. Målgruppen for Familiecentret er børn i alderen 0-14 år (samt ufødte børn). Ungecentret Værkmestergade yder sagsbehandling til unge i alderen 15-29 år, og Rådgivning og Visitation Voksne dækker borgere i alderen 30-66 år. Endvidere overdrages myndighedsansvaret for en række ældre borgere over 66 til Magistraten for Sundhed og Omsorg (MSO)

Når Borgere med tilknytning til MSB bliver ældre, vil deres sager i forbindelse med de ovennævnte aldersovergange skulle overdrages mellem Myndighedscentrene.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.3-1 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Overdragelse af sager mellem Myndighedscentre** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Flytning og overdragelse af ansvar og sager mellem MSB’s myndighedscentre, i forbindelse med borgeres overgang fra barn til ung, og fra ung til voksen. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At Myndighedscentrene (Familiecentret, Ungecentret Værkmestergade, Rådgivning og Visitation Voksne) har mulighed for at overdrage hele sagsstammer indbyrdes. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedsmedarbejdere * Socialfaglige medarbejdere * Administrative medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | At Borgere har en igangværende sag, som er tilknyttet et af de tre myndighedscentre i MSB. | | | | | | |
| **Udløses af** | | Borgere bliver ældre og ansvar for sagsbehandling derfor overgår til andet Myndighedscenter.   * Barn til ung – ved 15-års fødselsdag * Ung til voksen – ved 30-års fødselsdag | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Flytning af sager og dertilhørende dokumentation mellem myndighedscentre er gennemført i forbindelse med overdragelse af ansvar for sagsbehandling | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Systemet skal i god tid kunne gøre Brugerne opmærksomme, når Borgerne aldersmæssigt nærmer sig hhv. 15 år og 30 år. Således bliver der mulighed for at forberede sig til arbejdet omkring overdragelse af Borgernes sag mellem Myndighedscentrene. | | | | | | |
| 2 | | I forbindelse med Borgeres 15-års fødselsdag og 30-års fødselsdag, skal det i Løsningen være muligt at overdrage Borgeres Sager fra Myndighedsafdeling (Familiecentret og Ungecentret Værkmestergade) til Myndighedsafdeling (Ungecentret Værkmestergade og Rådgivning og Visitation Voksne). | | | | | | |
| 3 | | Overdragelse/flytning af relevante sagsakter og stamdata, der er tilknyttet Borgere, til andet Myndighedscenter. | | | | | | |
| 4 | | Løsningen skal kunne gøre afsender af sagen opmærksom på, at overdragelsen er gennemført. | | | | | | |
| 5 | | Fortryde en overdragelse af sag fra ét Myndighedscenter til et andet. Fx ved valg af forkert borgersag. | | | | | | |
| 6 | | Tilknytte en kommentar til det modtagende Myndighedscenter, når Borgeres sager overdrages. | | | | | | |
| 7 | | Tildele den modtagende sag en eller flere kontaktpersoner/sagsbehandlere fra det modtagne Myndighedscenter. | | | | | | |
| 8 | | Ydelser tilknyttet Borgeres sager skal kunne følge sagerne når disse overdrages mellem Myndighedscentrene. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Hovedforløb på Voksenområdet

Formålet med dette afsnit er at beskrive de forretningsmæssige behov for Voksenområdet, som skal anvende Løsningen til dokumentation og styring af kerneopgaven. Behovene omfatter dels myndighedsopgaverne, dels de daglige opgaver for socialt, fysiske og psykisk udsatte voksne, der er i kontakt med MSB. Opgaverne er illustreret i et hovedforløb, som strækker sig fra at borger henvender sig, frem til der er truffet en afgørelse om støtte, til visitering til et konkret tilbud eller ydelse til afslutning af forløbet. I forløbet er det mest typiske flow illustreret, men hovedforløbet skal ikke ses som en rigid eller komplet oversigt over alle opgaver der løses på tværs af voksenområdet.

### Illustration af hovedforløb



## Henvendelse/oprettelse af sag

Borgere, interne og eksterne samarbejdspartnere samt pårørende kan henvende sig alle steder i Magistraten for Sociale Forhold og Beskæftigelse (MSB). En Henvendelse kan eksempelvis være et behov for Råd og Vejledning. En henvendelse kan også være en ansøgning om forskellige støttende og kompenserende ydelser af økonomisk, sundhedsmæssig, socialpædagogisk eller socialpsykiatrisk karakter.

Henvendelsen omfatter ikke en konkret sagsbehandling, men kan føre til et videre forløb. I henvendelsessituationen er der mulighed for anonymitet. På voksenområdet har MSB en åben fleksibel rådgivning til voksne, som er en tidlig forebyggende indsats til borgere, hvor der er risiko for en forværring af en funktionsnedsættelse og eller af sociale problemer. Den sidstnævnte indsats ydes i op til 6 måneder. Voksenområdet tilbyder ligeledes råd og vejledning til Borgere og pårørende, der henvender sig personligt eller telefonisk for at få hjælp til håndtering af forskellige rusmiddelproblematikker. En Henvendelse kan have forskellige udfald:

* Faglig screening på voksenområdet
* En tidlig forebyggende indsats/rådgivning/vejledning
* Ansøgning om kompenserende økonomiske ydelser
* Afslutning ved Henvendelsen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-1 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Henvendelse** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Registrering af henvendelsen i Løsningen. Afklare om henvendelsen skal til videre behandling eller, om henvendelsen kan afsluttes. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Registrering af henvendelsen med borgers cpr-nummer el. anonymt.  Borger skal henvises til videre forløb eller afsluttes | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Administrative medarbejdere * Sagsbehandlere * Socialfaglige medarbejdere * Sundhedsfaglige medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | |  | | | | | | |
| **Udløses af** | | En henvendelse kan tilgå Aarhus kommunes Magistrat for Sociale Forhold og Beskæftigelse (MSB) ved personlig henvendelse, telefonisk henvendelse, skriftlig ansøgning – brev, mail eller via web løsning.  MSB kan også selv igangsætte henvendelsen de steder hvor der udføres opsøgende arbejde. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Når det er afklaret, hvorvidt henvendelsen skal til videre behandling eller, om henvendelsen skal afsluttes uden yderligere sagsbehandling.  Henvendelse til videre behandling:   * Henvendelsesforløbet afsluttes enten ved oprettelse af ny sag eller ved, at henvendelsen overføres til eksisterende sag.   Henvendelse uden videre behandling:   * Afslutning af henvendelse | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | * Oprette henvendelsen på borgerens cpr-nummer eller ved generering af fiktivt cpr-nummer for at modtage automatisk genererede stamoplysninger og tjek af borgerens tilhørsforhold i MSB. * I Henvendelsen skal det fremgå:   + Tidspunkt for henvendelsen   + Henvendelsesform – mail, telefon osv.   + Årsag til henvendelse   + Fritekst omkring henvendelsen   + Vedhæftning af bilag/dokumenter til henvendelsen   + Oprette/generere en kvittering til henvender   + Dele information om henvendelse til andre brugere i Løsningen, hvor data genanvendes   + Afklaring af om der skal iværksættes mellemkommunal refusionsundersøgelse.   Afslutte henvendelsen og registrere henvendelsen som afsluttet. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Råd og vejledning/Åben fleksibel vejledning

Alle Borgere kan henvende sig for at få råd og vejledning. Langt de fleste centre i MSB modtager disse henvendelser, som altid dokumenteres. Råd og vejledningen kan foregå anonymt og kan også ydes i forbindelse med opsøgende arbejde, hvor MSB-medarbejdere henvender sig til borgere.

På voksenområdet har MSB en åben fleksibel rådgivning til voksne jf. servicelovens § 82, som er en tidlig forebyggende indsats til borgere, hvor der er risiko for en forværring af en funktionsnedsættelse og eller af sociale problemer. Den sidstnævnte indsats ydes i op til 6 måneder. Voksenområdet tilbyder ligeledes råd og vejledning til Borgere og pårørende, der henvender sig personligt eller telefonisk for at få hjælp til håndtering af forskellige rusmiddelproblematikker.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 7.4-2 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Råd og vejledning/Åben fleksibel vejledning** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Alle borgere har mulighed for at modtage råd og vejledning jf. § 10 og Åben fleksibel rådgivning jf. § 82 i Serviceloven. Nogle borgere opsøger selv muligheden, mens andre modtager råd og vejledning, hvis en opsøgende medarbejder kontakter borgeren, som vurderes at have et behov for hjælp. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Forløbet omkring råd og vejledning skal altid kunne dokumenteres. Forløb efter SEL § 82, skal kunne registreres med start og slutdato. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Medarbejdere i de centre som yder råd og vejledning/Åben fleksibel rådgivning | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Registreringen af henvendelsen skal være gennemført | | | | | | |
| **Udløses af** | | * Henvendelse | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | * Når borgeren har fået den nødvendige råd og vejledning og ikke har brug for mere eller * Når borgeren har brug for en yderligere indsats, og der laves en egentlig Børnefaglig undersøgelse/udredning. | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Sagsbehandler giver eller tilbyder rådgivningssamtaler til Borger. | | | | | | |
| 2 | | Dokumentere, om Sagen afsluttes og eller om Borger har behov for videre sagsforløb | | | | | | |
| 3 | | | Dokumentere aftaler/tilbagemeldinger fra tilbud/møder med Borgeren/ Opfølgninger for at kunne dokumentere, hvad der er sket i Sagen og hvilken effekt, der har været af Indsatsen. | | | | | | |
| 4 | | | Ved afslutning af Sagen skal begrundelsen for afslutning dokumenteres for at kunne dokumentere, hvad der er sket i Sagen, og hvad effekten har været af Indsatsen. | | | | | | |
| 5 | | | Registrere afslutningsårsag med tilhørende bemærkninger for at kunne dokumentere, at der er taget stilling til Borgerens ønsker og behov. | | | | | | |
| 6 | | | Sagsbehandler giver eller tilbyder rådgivningssamtaler til Borger. | | | | | | |
| 7 | | | Dokumentere, om Sagen afsluttes og eller om Borger har behov for videre sagsforløb | | | | | | |
| **Variant A** | | | **Åben fleksibel rådgivning § 82** | | | | | | |
| A1 | | | Der skal være mulighed for at dokumentere:   1. Medarbejders vurdering af borgeren og den tilbudte indsats 2. Borgerens afslag om modtagelse af indsats | | | | | | |
| A2 | | | Give eller tilbyde rådgivningssamtaler for at kunne registrere volumen og indhold af kommunens borgerrettede Ydelser, herunder sikring af kapacitetsstyring. | | | | | | |
| A3 | | | Registrere og dokumentere hvilke Ydelser, det vurderes, at Borgeren skal tilbydes, fordelt på forskellige kategorier for at kunne sikre en korrekt sagsbehandling og ressourcer til forløbet. | | | | | | |
| **Variant B** | | | **Rusmidler Voksne** | | | | | | |
| B1 | | Dokumentere hvilke forløbstyper Borgerne tilbydes enten anonymt/eller ved kendt CPR-nummer for at kunne dokumentere den rådgivning, enheden tilbyder, og om rådgivningen fører videre til andre Ydelser.  Eksempler på forløbstyper:   * Råd og vejledning * Pårørende til rusmiddelbruger * Motivationssamtaler   Herunder, hash, alkohol, hårde stoffer | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Udredning

I MSB er Udredning en myndighedsopgave, som har til formål at belyse Sagen med henblik på at kunne træffe en Afgørelse og evt. iværksætte en Indsats, henvise eller afslutte Sagen.

Myndighedsopgaven udføres i flere af MSBs Driftsområder. Langt de fleste udredninger foretages af Rådgivning, Voksen og Visitation, Ungecentret Værkmestergade samt Udførercentre f.eks. Forsorgstilbud, Krisecenter og Rusmiddelcentret.

På Rådgivning, Voksen og Visitation og Ungecentret Værkmestergade er det støtte, som bevilges, -døgn el. dagtilbud, boligtildeling i alment boligbyggeri eller økonomiske ydelser. På Forsorgstilbud og Krisecentre er det ophold med daglig støtte og/eller samtaler. Rusmiddelcenter Aarhus bevilger og udfører behandling efter både Serviceloven og Sundhedsloven. Borgeren skal tilbydes en Handleplan/Borgers Plan, jævnfør SEL § 141 for at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret Indsats, hvor Formål og Indsatsmål fastlægges, men ikke alle ydelser kræver ikke en Handleplan.

På alle Tilbud arbejdes med dels lovbestemte mål og dels servicemål om, hvornår en Udredning og efterfølgende handleplan skal være færdigbehandlet.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-3 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet | |
| **Use Case** | | **Udredning** | | | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Der modtages en henvendelse, som ofte munder ud i en råd og vejledningssamtale til borger, pårørende eller samarbejdspartner. Hvis henvender beslutter sig for en ansøgning/ophold/forløb opstartes en udredning/personkredsvurdering. | | | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At Borgerens sag åbnes og screenes med henblik på en Personkredsvurdering eller økonomisk ydelsesvurdering. | | | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedssagsbehandlere * Socialfaglige medarbejdere * Administrative medarbejdere * Ledere | | | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Evt. råd og vejledning | | | | | | | | |
| **Udløses af** | | Borgeren har en økonomisk, social, fysisk eller psykisk udfordring  Pårørende/borger som har behov for behandling herunder substitutionsbehandling. | | | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Der træffes en afgørelse og udarbejdes en handleplan/opholdsplan/behandlingsplan  videresendelse til anden Målgruppe | | | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter - Opstart** | | | | | | | | |
| 1 | | Præsenteres for de eventuelle modtagne Henvendelser fra/om Borgere for at kunne påbegynde en udredning. | | | | | | | | |
| 2 | | Præsenteres for henvendelsesforløbet og kontaktdata på, hvem der har været involveret i Henvendelsen for at sikre information om, hvem der kan rettes henvendelse til, såfremt der er behov for yderligere oplysninger. | | | | | | | | |
| 3 | | Præsenteres for Borgerens Stamdata og Borgerens Sagsoplysninger afgivet i den konkrete henvendelsessituation samt eventuel historik for at kunne vurdere, om Sagen er tilstrækkeligt belyst.  Borgerens oplysninger omfatter information afgivet i den aktuelle Henvendelse og andre historiske Sager på Borgeren. | | | | | | | | |
| 4 | | Opdatere udvalgte stamoplysninger på Borgeren for at sikre korrekte Stamoplysninger. | | | | | | | | |
| 5 | | Modtage/dokumentere yderligere oplysninger om Borgeren for at opnå en kvalificeret vurdering af det videre forløb og endelig målgruppeplacering:  Eksempler på yderligere oplysninger:   * Adressehistorik og børn * Sundhedsoplysninger * Udlændingeservice, Opholdsgrundlag * Joboplysninger * Helhedsbillede af Borgerens sager i kommunen * Indkomstgrundlag og gæld/formue | | | | | | | | |
| 6 | | Dokumentere, at Borgeren er oplyst om sine rettigheder og pligter for at sikre overholdelse af retssikkerhedsloven/persondataloven/forvaltningsloven | | | | | | | | |
| 7 | | Dokumentere forskellige datofrister i Løsningen for at sikre fristoverholdelse, påmindelser og Borgerens retssikkerhed.  Eksempler på Frister:  Modtagelse, Kvitteringsbrev, Sagsbehandlingsfrist, Fristforlængelse, Partshøring, Afgørelse, Evt. ankefrist, Udfører opstartsdato, Opfølgningsdato. | | | | | | | | |
| 8 | | Tildele notaterne foruddefinerede overskrifter, dato, sagsbehandler-id og arbejdssted, når notaterne gemmes på Sagen for at sikre overblik og efterfølgende fremsøgning af notaterne. | | | | | | | | |
| 9 | | Dele Borgerens Sag til andet relevant Centre for at sikre effektiv videndeling og minimere dobbeltregistrering i sagsbehandlingen. | | | | | | | | |
| 10 | | | Orientering om Sagen er korrekt videresendt, hvis en anden afdeling skal viderebehandle sagen. | | | | | | |
| 11 | | | Orientering om sagen er modtaget samt målgruppeplaceret for at få sikkerhed for, at Sagen er korrekt overleveret. | | | | | | |
| 12 | | | Dokumentere begrundelsen for, at Sagen afsluttes eller videregives til anden Enhed for at sikre korrekt Dokumentation af et Sagsforløb. | | | | | | |
| 13 | | | Dokumentere, at Borgeren er skriftligt informeret om oversendelse af sagen for at sikre god forvaltningsskik. | | | | | | |
| 14 | | Gå frem og tilbage i udredningsprocessen, selvom Borger endnu ikke er personkredsvurderet for endeligt at kunne vurdere Borgerens funktionsevne og rette personkredsvurderingen. | | | | | | | | |
| **Variant A** | | | **Krisecentre, Forsorgs og radikaliseringsområdet** | | | | | | |
| A1 | | Gennemføre et opslag på forskellige søgekriterier, så man undgår dobbeltregistrering, eksempelvis opslag på navn. | | | | | | | | |
| A2 | | Afskærme Borgerens Sag eller afdeling fra andre, så det kun gælder få brugere for at sikre en afskærmning/total anonymitet af hensyn til Borgerens situation og sikkerhed. | | | | | | | | |
| A3 | | Ændre en skærmning fra åben til skærmet for at sikre sikkerheden omkring borgeren, hvis Sagen overgår til et videre skærmet forløb i kommunen. | | | | | | | | |
|  | | **Selve Udredningsarbejdet** | | | | | | | | |
| 15 | | Fremsøge/præsenteres for de forskellige skemaer, MSB anvender til udredningsarbejdet.  Der anvendes forskellige skemaer, som er tilpasset MSBs behov for at sikre det bedste overblik og en lovmedholdelig afgørelse. Skemaerne er er individuel tilpasning til områderne, men fælles for skemaerne er:   * Resurser * Udfordringer * Støttebehov * Livstemaer i hverdagen * Evt. Scoremulighed | | | | | | | | |
| 16 | | Indkalde og koordinere møder, herunder registrere mødedeltagere, mødetid og sted for at kunne opstarte Udredning. | | | | | | | | |
| 17 | | Modtage/dele samt vedlægge relevante oplysninger i Sagen, både interne og eksterne oplysninger for at få Borgerens Sag tilstrækkeligt oplyst. | | | | | | | | |
| 18 | | Kommunikere med andre aktør. Aflevere til samt modtage data fra eksterne leverandører/Borgere, eksempelvis et statusnotat/blanketter for at sikre samarbejdet omkring Borgeren med leverandører, som ikke har adgang til Løsningen.  Eksempler på eksterne leverandører:  Andre kommuner, regionale Tilbud samt private leverandører. | | | | | | | | |
| 19 | | Understøtte en Partshøring ved at forelægge Borgeren eventuelle nye oplysninger, inden der træffes Afgørelse for at sikre Borgerens ret til at kommentere myndighedsbeslutningsgrundlag, jævnfør FVL § 19 og § 20. | | | | | | | | |
| **Variant B** | | **Misbrug** | | | | | | | | |
| B1 | | Understøtte arbejdsgangen i RCA, hvor man dokumenterer udredning som Udarbejdelse af Social anamnese - sideløbende foretages der indberetning til SMDB og NAB. | | | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | | | |

## Kompenserende økonomiske ydelser

Voksne kan modtage hjælp efter servicelovens bestemmelser om handicapkompenserende ydelser. Støtten omfatter fx hjælp til dækning af ekstra udgifter pga. borgerens handicap, eksempelvis udgifter til medicin, kost, mv.- eller Borgerstyret personlig assistance.

Disse ansøgninger bliver behandlet og afgjort af myndighedscentret og Rådgivning, Voksne og Visitation.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-4 | | **Kravkategori:** | | **EK** |  | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Kompenserende** | | **økonomiske ydelser** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Arbejdsprocessen omkring kompenserende ydelser har til formål at belyse Sagen med henblik på at kunne træffe en Afgørelse og evt. iværksætte en ydelse eller afslutte Sagen. | | | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Afklare om borgeren er berettiget til kompenserende økonomiske ydelser. Denne afklaring kan være sideløbende med Udredning. | | | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedssagsbehandlere * Socialfaglige medarbejdere * Administrative medarbejdere * Evt. Ledere | | | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Henvendelse | | | | | | | | |
| **Udløses af** | | Henvendelse og ansøgning | | | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Der træffes en afgørelse og evt. iværksættelse af ydelsen | | | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | | | |
| 1 | | Præsenteres for de eventuelle modtagne Henvendelser fra/om Borgere for at kunne påbegynde en afklaring af om borgeren er omfattet af målgruppen. | | | | | | | | |
| 2 | | Præsenteres for henvendelsesforløbet og kontaktdata på, hvem der har været involveret i Henvendelsen for at sikre information om, hvem der kan rettes henvendelse til, såfremt der er behov for yderligere oplysninger. | | | | | | | | |
| 3 | | Præsenteres for Borgerens Stamdata og Borgerens Sagsoplysninger afgivet i den konkrete henvendelsessituation samt eventuel historik for at kunne vurdere, om Sagen er tilstrækkeligt belyst.  Borgerens oplysninger omfatter information afgivet i den aktuelle Henvendelse og andre historiske Sager på Borgeren. | | | | | | | | |
| 4 | | Opdatere udvalgte stamoplysninger på Borgeren for at sikre korrekte Stamoplysninger. | | | | | | | | |
| 5 | | Modtage/dokumentere yderligere oplysninger om Borgeren for at opnå en kvalificeret vurdering af det videre forløb og endelig målgruppeplacering:  Eksempler på yderligere oplysninger:   * Adressehistorik og børn * Sundhedsoplysninger * Udlændingeservice, Opholdsgrundlag * Joboplysninger * Helhedsbillede af Borgerens sager i kommunen * Indkomstgrundlag og gæld/formue | | | | | | | | |
| 6 | | Dokumentere, at Borgeren er oplyst om sine rettigheder og pligter for at sikre overholdelse af retssikkerhedsloven/persondataloven/forvaltningsloven | | | | | | | | |
| 7 | | Dokumentere forskellige datofrister i Løsningen for at sikre fristoverholdelse, påmindelser og Borgerens retssikkerhed.  Eksempler på Frister:  Modtagelse, Kvitteringsbrev, Sagsbehandlingsfrist, Fristforlængelse, Partshøring, Afgørelse, Evt. ankefrist, Udfører opstartsdato, Opfølgningsdato. | | | | | | | | |
| 8 | | Tildele notaterne foruddefinerede overskrifter, dato, sagsbehandler-id og arbejdssted, når notaterne gemmes på Sagen for at sikre overblik og efterfølgende fremsøgning af notaterne. | | | | | | | | |
| 9 | | Gå frem og tilbage i udredningsprocessen, selvom Borger endnu ikke er personkredsvurderet for endeligt at kunne vurdere Borgerens funktionsevne og rette personkredsvurderingen. | | | | | | | | |
| 10 | | Fremsøge/præsenteres for de forskellige skemaer, MSB anvender til udredningsarbejdet.  Der anvendes forskellige skemaer, som er tilpasset MSBs behov for at sikre det bedste overblik og en lovmedholdelig afgørelse. Skemaerne er er individuel tilpasning til områderne, men fælles for skemaerne er:   * Resurser * Udfordringer * Støttebehov * Livstemaer i hverdagen | | | | | | | | |
| 11 | | Automatisk guidning i sagsbehandlingen, når en bestemt betingelse i lovgivningen ikke er opfyldt. Hvis en betingelse ikke er opfyldt, guides Brugeren videre til en Afgørelse om afslag - dette for at sikre hurtig og korrekt sagsbehandling. | | | | | | | | |
| 12 | | Evt. Indkalde og koordinere møder, herunder registrere mødedeltagere, mødetid og sted for at kunne opstarte Målgruppeafklaring. | | | | | | | | |
| 13 | | Skrive en begrundelse for vurderingen, så begrundelsen er samlet et sted. | | | | | | | | |
| 14 | | Understøttelse af beregning, som indeholder både procentberegninger, addition, subtraktion, multiplikation og division, så det er muligt at beregne det korrekte tilskud samt egenbetaling. | | | | | | | | |
| 15 | | Understøtte en Partshøring ved at forelægge Borgeren eventuelle nye oplysninger, inden der træffes Afgørelse for at sikre Borgerens ret til at kommentere myndighedsbeslutningsgrundlag, jævnfør FVL § 19 og § 20. | | | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | | | |

## Handleplan §141

I MSB anvendes handleplanen til at beskrive og dokumentere formålet med den bevilgede indsats til borgeren. Handleplanen er et samarbejdsdokument for udfører og myndighed, hvor det dels beskrives hvilke mål der skal arbejdes med og dels hvordan det er gået med arbejdet med disse. Samtidig skal handleplanen kunne vise udviklingen i borgerens ressourcer/funktionsevneniveau.

Desuden anvendes handleplanen også til effektstyring på både børne- og voksenområdet, så derfor anvendes de indtastede data til dokumentation og måling af MSB’s indsatser og resultater. Disse registreringer skal komme logisk og naturligt i arbejdsflowet for både myndighed- og udførerområdet. Handleplanerne skal være tilgængelige for alle medarbejdergrupper, som arbejder med Borgeren, uagtet hvor de er ansat, men hvilke felter/områder som udfyldes, skal være styrbare. Dvs. at ingen medarbejdere må få vist flere informationer end dem der er relevante for deres arbejde med borgeren. Da flere medarbejdergrupper skal have adgang til handleplanen, skal det altid være tydeligt, hvem der har ansvaret for at udfylde hvilke felter.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-5 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Handleplan** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Myndighed: Udarbejdelsen af handleplanen sker som udgangspunkt i forlængelse af en udredning og før iværksættelsen af en indsats og sendes i partshøring inden en afgørelse.  Udfører: Der følges op i Handleplanen før hver opfølgning | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Myndighed: Udarbejdelse af en Handleplan, der beskriver formålet med indsatsen, borgerens nuværende ressourcer og mål for borgerens ressourcer.  Udfører: Dokumentere arbejdet med mål på udvalgte fokusområder.  Begge: Give fælles viden om udviklingen på fokusområderne, samt sikre en tydelighed i samarbejdet mellem myndighed og udfører. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedssagsbehandlere og socialfaglige medarbejdere. | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Udredning | | | | | | |
| **Udløses af** | | Når der er truffet afgørelsen om at der skal iværksættes en indsats. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | * Når handleplanen er udarbejdet og været i partshøring ved Borger * Opfølgning: Når Borger og medarbejder har godkendt indholdet * Afslutning af foranstaltning | | | | | | |
|  | | **Hovedopgaver og varianter** | | | | | | |
|  | | **Opstart af handleplan** | | | | | | |
| 1 | | Sagsbehandler bliver præsenteret for mulighed for at oprette en handleplan, når/hvis den udredning peger på et videre forløb, med henblik på at beskrive formål og indsatsmål i forhold til trivsel og udvikling. | | | | | | |
| 2 | | Sagsbehandler beskriver det overordnede formål med indsatsen, med henblik på at udarbejde en målrettet indsats overfor Borgeren. | | | | | | |
| 3 | | Sagsbehandler udvælger relevante data fra udredningen, som skal bruges i arbejdet med handleplanen. Dette kan f.eks. være:   * særlige forhold i samarbejdet * øvrige indsatser * Borgers ønsker og drømme * Borgerens ressourcer/udfordringer inden for de 6 af Kunden definerede temaer | | | | | | |
| 4 | | Sagsbehandler tilføjer og begrunder et eller flere af fokusområderne i handleplanen, samt en beskrivelse af målsætningen for hvert tilføjet fokusområde.  Fokusområder som sagsbehandler vurderer som *ikke-relevante*, udfyldes ikke og skjules i resten af handleplanen. For hver ikke-relevant fokusområde begrunder sagsbehandler fravalget. | | | | | | |
| 5 | | Sagsbehandler vurderer og opsummerer Borgerens ressourcer inden for de udvalgte fokusområder på en skala fa 1-10. På samme måde opsummeres målet for borgerens ressourcer på skalaen fra 1-10. | | | | | | |
| 6 | | Når en foranstaltning igangsættes, skal der være en frist for opfølgningen på handleplanen på 12 måneder fra foranstaltningens opstartsdato. | | | | | | |
| 7 | | **Udførers opstart i handleplan** | | | | | | |
| 8 | | Når udfører igangsætter forløbet med borgeren, skal der evt. oprettes delmål, som viser hvilke skridt man sætter gang i for at opnå målene på fokusområderne.  Desuden tilføjes evt. oplysninger om udførertilbud mv. | | | | | | |
| 9 | | Handleplanen er nu færdig og der skal ikke længere kunne redigeres i denne version. | | | | | | |
| 10 | | **Udførers arbejde i handleplanen op til opfølgning** | | | | | | |
| 11 | | Der skal arbejdes videre med det udgangspunkt som var i den seneste handleplan. | | | | | | |
| 12 | | Der følges op på de i handleplanen fremsatte mål og der laves en vurdering af borgerens nuværende ressourcer på de udvalgte fokusområder (både i prosa og på skalaen fra 1-10).  Tilføje de pædagogiske overvejelser til målopfyldelsen for at sikre, at alle medarbejdere har den samme tilgang til Borgeren og kender de aftaler, der er lavet sammen med Borgeren. | | | | | | |
| **13** | | Der gives besked til myndighed om at udfører nu har opdateret handleplanen, så den er klar til opfølgning | | | | | | |
| 14 | | **Myndighedsopfølgning i handleplanen** | | | | | | |
| 15 | | Myndighed afholder opfølgningsmøde med borger og udfører og tilføjer evt. bemærkninger til opfølgningen. | | | | | | |
| 16 | | Der sættes nye mål for den kommende periode, både i prosa og på skalaen fra 1-10. | | | | | | |
| 17 | | Efter 1. opfølgning på handleplanen, skal der være en frist på 12 måneder til næste opfølgning. Denne frist skal gentages hver gang der laves en ny opfølgning på handleplanen. Både udfører og myndighed skal have mulighed for at se disse frister. | | | | | | |
| 18 | | Når der er lavet opfølgninger på barnet, skal det være muligt at få et overblik over barnets udvikling på de forskellige temaer på skalaen fra 1-10, dette kan ske i f.eks. en grafisk visning. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Flere indsatser i samme handleplan** | | | | | | |
| A1 | | Hvis der igangsættes flere indsatser på Borgeren, skal disse kunne integreres i samme handleplan (dog fortsat med det forbehold at alt indhold i handleplanen skal være relevant for de medarbejdere, der får adgang til den).  Det er her vigtigt at det er tydeligt, hvilke mål de forskellige indsatser skal arbejde efter. Det skal også være meget tydeligt hvem der har skrevet hvad, og hvem der har lavet vurderingerne på skalaerne fra 1-10. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Misbrug** | | | | | | |
| B1 | | Behandler bliver præsenteret for mulighed for at oprette en behandlingsplan, når Den Social Anamnese peger på et videre forløb, med henblik på at beskrive overordnet mål og delmål i forhold til trivsel og udvikling. | | | | | | |
| B2 | | Behandler beskriver det overordnede formål med indsatsen med henblik på at udarbejde en målrettet indsats overfor Borgeren. | | | | | | |
| B3 | | Behandler udvælger relevante data fra Den Social Anamnese, som skal bruges i arbejdet med Behandlingsplanen. Dette kan f.eks. være:   * særlige forhold i samarbejdet * øvrige indsatser * Borgers ønsker og drømme   Genanvende de delmål og overordnet mål, der er udfyldt i Behandlingsplanen til SEL § 141 Handleplan for at effektivisere arbejdsgangen samt øge datakvaliteten. | | | | | | |
| B4 | | Revurdering af Behandlingsplanen automatisk at få overført de eksisterende data til den nye Behandlingsplan for at minimere dobbelt registrering. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Afgørelse

Processen omkring afgørelse er et centralt arbejdsområde i MSB. Dels skal afgørelsen være forståelig og lovmedholdelig i forhold til borgeren, og dels er det her, hvor man får et indblik i og styring af indsatser og økonomi til borgere. En stor del af de indsatser, som ydes til borgeren, kan være omfattende, og derfor er det på myndighedscentrene et Visitationsudvalg/Samråd, som træffer afgørelsen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-6 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Afgørelse** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Træffe afgørelse om der kan ydes foranstaltning eller en økonomisk ydelse til borgeren | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At borgeren modtager en lovmedholdelig og forståelig afgørelse på en ansøgning. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Sagsbehandlere * Ledere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Evt. Underretning * Evt. Tidlig forebyggende indsats – Råd og vejledning * Udredning * Evt. handleplan | | | | | | |
| **Udløses af** | | Sagen eller ansøgning er tilstrækkelig belyst og evt. partshørt, så der kan træffes en afgørelse | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Medarbejderen eller Visitationsudvalget har truffet en afgørelse og medarbejderen fremsender en afgørelse til borgeren. | | | | | | |
|  | | **Hovedopgaver og varianter** | | | | | | |
| **Variant A** | | **Sagsbehandleren har kompetence til at træffe afgørelsen:** | | | | | | |
| A1 | | Borgerens svar på partshøringen journaliseres og sagsbehandler vurderer om svaret giver anledning til at ændre på afgørelsen. På sagen fremgår det tydeligt hvornår partshøringen er gennemført. | | | | | | |
| A2 | | Sagsbehandler udarbejder afgørelsen, hvor der trækkes på tidligere registrerede oplysninger fra f.eks.:   * Henvendelsen * Evt. tidlig forebyggende indsats * Udredning * Evt. Handleplan   Sagsbehandler kan træffe afgørelse om konkrete Tilbud via matchning af Borgerens behov med relevante Tilbud i Kundens Ydelseskatalog. Sagsbehandler kan også anbefale eksterne Tilbud, hvis disse ikke findes i Ydelseskataloget. | | | | | | |
| A3 | | Sagsbehandleren udfærdiger afgørelsesbrevet til borgeren med klagemulighed og fremsender afgørelsen digitalt til borgeren/værge/forældrene. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Visitationsudvalget har kompetence til at træffe afgørelsen:** | | | | | | |
| B1 | | Sagsbehandler tydeliggør på Borgerens sag, at det er Visitationsudvalget der skal træffe afgørelse. | | | | | | |
| B2 | | Sagsbehandler udarbejder oplæg til Visitationsudvalget, så sagen fremstilles overskueligt og har samme ramme. | | | | | | |
| B3 | | Sagsbehandler udvælger relevante dokumenter, som skal fremstilles til Visitationsudvalget, så sagen er tilstrækkeligt oplyst | | | | | | |
| B4 | | Visitationsudvalget dokumenterer beslutningen i sagen og markerer, at der er truffet en beslutning. | | | | | | |
| B5 | | Modtagelse af Visitationsudvalgets afgørelse, som skal dokumenteres af sagsbehandleren. | | | | | | |
| B6 | | Sagsbehandleren udfærdiger afgørelsesbrevet til borgeren med klagemulighed og fremsender afgørelsen digitalt til borgeren eller værge. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Visitation og bestilling

Når der truffet en afgørelse om støtte til en borger, skal der ske en overlevering til de centre i MSB, som kan levere støtten. I daglig tale kaldet Visitationen. Der kan visiteres til private tilbud, andre kommuner og regioner, men i disse tilfælde overleveres opgaven, og dermed relevante sagsakterne, direkte til stedet. Endvidere kan andre kommuner købe pladser i MSB, såfremt der er ledig kapacitet – her sker henvendelsen som oftest direkte til afdelingen.

På nogle Udførercentre afholdes der et ugentligt visitationsmøde. Formålet er en fælles faglig drøftelse af den mest hensigtsmæssige støtte til borgeren. I andre centre kan det være afdelingsledere/medarbejdere, som har rettigheder til at tilgå visitationssagerne, som modtager visitationssagen og holder overblik over ledig kapacitet.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-7 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Visitation og bestilling** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Når der er truffet afgørelse om iværksættelse af en foranstaltning, sker der en overlevering fra bevillingsmyndigheden til det center, som skal udføre opgaven. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At de sagsakter, som det udførende center har behov for, er tilgængelige, således centret på et oplyst grundlag, kan afklare om det kan udføre opgaven.  Herudover at der sker en ensartethed og en vidensopsamling omkring Visitationen. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedssagsbehandlere * Ledere * Visitationskoordinatorer | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Evt. tidlig forebyggende indsats/ råd og vejledning * Udredning * Handleplan * Afgørelse | | | | | | |
| **Udløses af** | | Når der er truffet afgørelse om støtte til Borgeren, og Borgeren er bekendt med afgørelsen. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Når centret har afklaret hvilken afdeling, som skal udføre støtte til borgeren, og medarbejderen har kontaktet borgeren for første aftale. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Sagsbehandler udsøger relevante Tilbud via Kundens Ydelseskatalog, medmindre dette har været gjort i forbindelse med Afgørelsen.   * Relevante matchningskriterier kan f.eks. være bevillingsparagraf, målgruppe, støttebehov. | | | | | | |
| 2 | | Sagsbehandler, eller administrativ medarbejder, sender via Løsningen ansøgning til Tilbuddets visitationsgruppe.  Ansøgningen indeholder relevante sagsakter og anmodning om konkrete Ydelser, som tilbydes via Ydelseskataloget.  Det angives i sagsakterne hvis der er tale om hastende karakter. | | | | | | |
| 3 | | Udsøgning af de visitationssager som centret modtager. Her tjekkes op på, om der er sager af hastende karakter, så disse prioriteres hurtigst. | | | | | | |
| 4 | | Fremstilling af de visitationssager, som er af hastende karakter, så disse sager kan prioriteres med det samme. | | | | | | |
| 5 | | Tydelighed over hvilken paragraf borgeren er bevilget støtte efter for at kunne danne et overblik over Borgerens behov. | | | | | | |
| 6 | | Notering af dato for modtagelse, så det er muligt at registrere statistik på ”liggetiden” i de forskellige visitationsenheder på centrene. | | | | | | |
| 7 | | Gennemgang af sagen, som tjek på, om relevante sagsakter er overleveret – der tjekkes altid for:   * Udredning * Handleplan * Evt. lægelige akter herunder epikriser fra eksempelvis Psykiatrisk afdeling * Sagsakter fra tidligere indsatser * Andre relevante sagsakter | | | | | | |
| 8 | | Evt. kontakt til den bevilligende myndighedsafdeling, i så fald at der skal tilknyttes andre dokumenter eller, at udredningen/handleplanen ikke er fyldestgørende nok. | | | | | | |
| 9 | | Gennemlæsning af sagsakterne med henblik på en afklaring af, hvilken afdeling i centret der bedst kan yde støtte til borgerne. | | | | | | |
| 10 | | Hvis det vurderes at støtten bedst gives andetsteds, tages der kontakt til myndighedsrådgiver med henblik på dialog om et andet tilbud for at sikre borger tilbydes det bedste støtte. | | | | | | |
| 11 | | Udfyldelse af visitationsskema/forside, så der er et kort, relevant og fyldestgørende overblik til den modtagne afdeling. | | | | | | |
| 12 | | Påføre sagen på intern visitationsliste, som danner overblik over de visitationssager centret har modtaget, så det er muligt at følge sagsflowet på centret. | | | | | | |
| 13 | | Overlevere visitationssagen til Udførercentrets afdeling som skal yde støtten til borgeren. | | | | | | |
| 14 | | Modtagelse af sagen til Udførercentrets afdeling som skal yde støtte til borgeren. Signering så det tydeligt fremgår af sagen, hvilken afdeling der skal være Udfører på støtten, og hvilken dato afdelingen har modtaget sagen. | | | | | | |
| 15 | | Afklaring af hvilken medarbejder, som har ledig kapacitet til at yde støtte til borgeren, og sagen påføres medarbejderens id, når medarbejderen er klar til at yde støtten. | | | | | | |
| 16 | | Orientere sig på forside/visitationsskemaet, så man danner sig et hurtigt overblik over den borger, der skal ydes støtte til. | | | | | | |
| 17 | | Påføre sagen dato for opstartsmøde med borgeren, så der bevares et overblik over, hvor længe sagen har afventet på opstart, samt at opfølgningstidspunkt bliver fastsat. | | | | | | |
| 18 | | Der oprettes en sag/ydelse, hvor der påføres efter hvilken paragraf støtten ydes, sagsakterne fra visitationen skal fremgå af denne sag. Denne oprettelse sker ved afgørelsestidspunktet på Myndighedscentret. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Modtagelse hos udfører/indskrivning

Når centret har modtaget og accepteret visitationen af borgeren, vil der være en del opstart og afklaring, før/ under og efter borgeren f.eks. er flyttet ind/startet op i tilbuddet. Der skal afholdes et opstartsmøde, hvor det skal afklares, hvordan hverdagen fungerer for borgeren, samt hvordan borgeren bedst støttes af centret. Ligeledes hvis borgeren skal modtage støtte i sin bolig eller deltage i et dagtilbud, vil der være en opstartsperiode med afklaring.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-8 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Modtagelse hos udfører/indskrivning** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Overdragelse og Indskrivning på tilbuddet | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At sikre at borgeren gennem visitation indskrives på et tilbud og at alle relevante sagsakter deles med tilbuddet. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Administrative medarbejdere, social og sundhedsfaglige medarbejdere, ledere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Udredning * Handleplan * Afgørelse * Visitation | | | | | | |
| **Udløses af** | | At Borgeren er administrativt indskrevet/oprettet og, at de Konkrete Bevilligede Ydelser er klar til opstart. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | At borgeren er klar til at modtage tilbuddet, og medarbejderen er sat ind i opgaven fra Visitationen. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Det skal tydeligt fremgå, at sagen er klar til et opstartsmøde med borgeren og evt. dens pårørende. | | | | | | |
| 2 | | Dokumentere Borgerens særlige ønsker og behov i forbindelse med indflytningen for at sikre en god opstart på Tilbuds-stedet for Borgeren.  Eksempelvis: Døgnrytme, Samvær. | | | | | | |
| 3 | | Dokumentere historiske baggrundsoplysninger for at have indsigt i væsentlige detaljer i borgerens livshistorie.  Baggrundsoplysninger kan være relevante livs- og sygdomshistorie, sundheds-, skole- og socialfaglige oplysninger. | | | | | | |
| 4 | | Det skal være muligt at tilgå og dele en tjekliste over praktiske opgaver i forbindelse med flytning og opstart for at sikre synlighed for alle medarbejdere, som har en opgave i forbindelse med indflytningen/opstart  Eksempler på praktiske opgaver:  Bestilling af flyttebil, ansøgning om etableringsydelse, boligsikring, pårørende hjælp, adresse- og lægeskift | | | | | | |
| 5 | | Bruger har behov for, at Løsningen kan præsentere forskellige administrationsaftaler og dele data for at sikre en effektiv sagsbehandling af underskrevne aftaler og beskrivelser om håndtering af konkrete opgaver.  Eksempler på ønskede delte data:   * Stamdata * Medarbejderoplysninger * Tilbudsoplysninger * Eksempler på administrationsaftaler: * Borgerens private økonomi | | | | | | |
| 6 | | Dele udvalgte oplysninger/dokumenter mellem to Udførerenheder eksempelvis Døgn og Dag for at arbejde videre/sammen om Formål, Indsatsmål og Delmål/Fokusområder for Borgeren. | | | | | | |
| 7 | | Dele et overblik over relevante personoplysninger og roller omkring Borgeren, så det bliver synligt, hvem der skal inddrages af andre end det professionelle Netværk omkring Borgeren. | | | | | | |
| 8 | | Dele opstartsdatoen med Myndighed af den Konkret bevilligede Ydelse for at sikre, at der sker rettidig Opfølgning. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Dagtilbud** | | | | | | |
| A1 | | Dokumentere Borgernes fremmøde på timebasis på forskellige dagtilbud/værksteder for at kunne registrere fravær og evt. udbetale dusør. | | | | | | |
| A2 | | Dele/afleverer oplysninger om opstart, ophør, ændringer og antal dage hvor borgerne er indskrevet på dagtilbuddet. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Forsorgstilbud og Krisecenter** | | | | | | |
| B1 | | Mulighed for at tilgå Henvendelse, når borgeren indskrives på et af MSB’s forsorgstilbud, så der ikke sker dobbeltregistrering. | | | | | | |
| B2 | | Fastlægge dato for målgruppevurdering hver 3. måned på den Konkret Bevilligede Ydelse for at opfylde krav fra ekstern revision. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Daglig dokumentation

Den daglige Dokumentation er central for udførelse af det daglige arbejde med borgeren, da der oftest er flere personer, der er knyttet til borgeren, og dermed de bevilgede ydelser borgeren modtager. Det er nødvendigt at dele viden på tværs af døgnet for at varetage den enkeltes Borgers og fællesskabets behov. Dokumentationen skal blandt andet sikre retssikkerhed på det sociale område og indenfor Sundhedsloven og Serviceloven.

Dokumentationen skal ligeledes sikre et naturligt informationsflow på Tilbuddet, et overblik, en pædagogisk og sundhedsmæssig retning og udvikling og skal kunne fremvise resultater på Konkret Bevilgede Ydelse i forhold til Formål og Indsatsmål fra Myndighed. Dokumentationen omhandler for eksempel daglige notater, borgerens levede liv, status på Konkret Bevilligede Ydelser, sundhedsfaglige optegnelser, magtanvendelser, risiko- og trivselsvurderinger og Borgerens økonomi.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-9 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | |  | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Daglig dokumentation omkring den indsats, der ydes til borgeren | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At borgeren får den hjælp, som der er behov for og til målene er opfyldt. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Social- og sundhedsfaglige medarbejdere * Ledere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Udredning * Handleplan * Afgørelse * Visitation * Modtagelse ved Udfører/indskrivning | | | | | | |
| **Udløses af** | | Borgerens modtagelse af støtte | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Når indsatsen afsluttes | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Opsætte og løbende dokumentere på Delmål/Fokusområder fra Formålet/Indsatsmålet beskrevet i usecase Handleplan for at kunne arbejde struktureret og målrettet med borgeren. | | | | | | |
| 2 | | Præsentation af udvalgte oplysninger fra borgerens aktuelle status i Handleplanen for at sikre en helhedsorienteret indsats og genbrug af data. | | | | | | |
| 3 | | Dokumentation på foruddefinerede områder, Delmål/Fokusområder, metoder og aftaler, tegn på udvikling og forandring og evaluering for at kunne følge Borgerens udvikling og skabe mulighed for effektmåling. | | | | | | |
| 4 | | Præsentation for udvalgte notater/måloplysninger til den løbende evaluering af handleplanen for at sikre en helhedsorienteret/kvalificeret evaluering af de opsatte Ind-satsmål og Delmål/Fokusområder. | | | | | | |
| 5 | | Videreførelse, ændring, pausering eller afslutning af Indsatsmål og Delmål/Fokusområder ved opfølgning af handleplanen, således at historikken bliver gemt for at få et godt overblik over udviklingen gennem forløbet. | | | | | | |
| 6 | | Effektiv mulighed for deling af hele eller dele af Dokumentationen mellem flere udførende led for at sikre fælles synlighed i Handleplanen. | | | | | | |
| 7 | | Kobling af daglige notater, tegn på udvikling og forandring til delmålene i Handleplanen for at undgå dobbeltdokumentation | | | | | | |
| 8 | | Dokumentation af flere Borgers daglige Dokumentation for at kunne arbejde/dokumentere effektivt på flere Sager samtidigt. | | | | | | |
| 9 | | Oprettelse af opgaver/aftaler med Frister for at sikre rettidig håndtering af opgave og evaluering af mål. | | | | | | |
| 10 | | Præsentation af et overblik over kommende Aftale/opgaver for at kunne planlægge medarbejderens Arbejdsdag. | | | | | | |
| 11 | | Fremsøgning og deling af væsentlige notater imellem medarbejdere i afdelingen og enheder for at sikre videregivelse af udvalgt information.  F.eks. Risikovurdering og Dagbogsnotater. | | | | | | |
| 12 | | Deling og videregivelse af udvalgte opgaver/aktiviteter med relevante afdelinger og enheder for at sikre deling/planlægning af vigtigt viden/møder/aktiviteter.  F.eks. Borgerbesøg, Lægebesøg | | | | | | |
| 13 | | Præsentation for relevante informationer/aktiviteter/opgaver for medarbejderens jobfunktion for at få et hurtigt overblik over relevante opgaver til tilrettelæggelse/planlægning af dennes arbejde.  Eksempelvis: Borgeraftaler, ledsagelse, hjemmebesøg | | | | | | |
| 14 | | Vedhæftning af en vigtig tværgående information direkte på Borgerens Sag, hvis det vurderes, det er relevant for Borgerens Sag og for at overholde notatpligt. | | | | | | |
| 15 | | Ensrette og effektivere den daglige Dokumentation for at sikre kvalitet og struktur på dokumentationsopgaverne  Eksempelvis: Ensretning af formuleringer og fraser | | | | | | |
| **Variant A** | | **Sundhedsfaglig dokumentation** | | | | | | |
| A1 | | Dokumentere Borgerens helbredsoplysninger løbende i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledning om sygeplejefaglige optegnelser for at skabe overblik over Borgerens sundhedsmæssige tilstand og opfylde gældende lovgivning.  <https://stps.dk/da/ansvar-og-retningslinjer/vejledning/journalfoering/>  <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2013/9019>  Linket henviser til Styrelsen for patientsikkerhed om journalføring + vejledning på Retsinformation | | | | | | |
| A2 | | Beskrivelse af den planlagte sygepleje i form af problem, årsag og mål, planlagt pleje og/eller behandling, Opfølgning, evaluering og justering i en samlet Sundhedsfaglig plan (sygeplejeplan) for at sikre, at Borgeren modtager den rigtige sygepleje/behandling. | | | | | | |
| A3 | | Justere og redigere i den planlagte sygepleje/behandling, og samtidig kunne bevare historikken i det samlede forløb for at følge behandlingsforløbet og sikre Borgerens retssikkerhed. | | | | | | |
| A4 | | Guide medarbejderen igennem et Workflow i form af hjælpespørgsmål og direkte kobling til VAR Healthcare for at sikre kvaliteten i den planlagte og udførte sygepleje/behandling.  Eksempelvis ved at kunne linke fra en specifik procedure i VAR Healthcare direkte ind i den Sundhedsfaglige plan.  <https://www.varhealthcare.dk/>  Linket henviser til en procedure- og vidensdatabase for sundhedsprofessionelle. | | | | | | |
| A5 | | Modtagelse af Dokumentation for behandlingsanvisning fra eksterne samarbejdspartnere, eksempelvis hospitaler og tilknytte dem direkte ind i den Sundhedsfaglige plan for at de er tilgængelige i den konkrete opgaveløsning. | | | | | | |
| A6 | | Understøttelse for hurtigt at orientere sig i Borgerens Sundhedsfaglige plan. | | | | | | |
| A7 | | Oprettelse og planlægning af aftaler/opgaver til   * eget overblik, * Tilbudsstedets overblik, * Borgeren overblik   for at kunne udføre Opfølgning på behandling.  Eksempelvis:  En aftale med ledsager til læge/hospital skal kunne fremgå i en kalender-funktion og i begge overblik som konkrete aftaler | | | | | | |
| A8 | | Præsentation af Borgerens sundhedsfaglige oplysninger for at kunne understøtte en sammenhængende og smidig arbejdsgang.  Med samlet præsentation menes, Sygeplejefaglige Oplysninger, Registreringsskema og Sundhedsfaglig plan. | | | | | | |
| A9 | | Tilgå forskellige typer af navngivne registreringsskemaer for at kunne målrette observationerne.  Eksempler på typer af registreringsskemaer:   * Funktionalitetsskema med akkumulerede oplysninger, eksempelvis på udregning af BMI og mængde (antal/milliliter/milligram). * Standardskema med prædefineret overskrift og kolonner til registrering af eksempelvis søvn, afføring og væske inklusiv faglige observationer. * Fleksibelt skema hvor medarbejdere med særlige rettigheder kan oprette et skema ud fra den enkelte borgers behov, inklusive navngivning. | | | | | | |
| A10 | | Kobling af registreringsskemaerne til anden Dokumentation for at skabe sammenhæng i Borgerens Sag og skabe en effektiv arbejdsgang.  Eksempel på ”anden Dokumentation” er:  Daglige notater om Delmål/Fokusområder og Tegn på udvikling og forandring i Handleplanen/Borgerens Plan, beskrivelser af borgeren, Sundhedsfaglige plan, Pædagogiske beskrivelser, risiko- og trivselsvurdering. | | | | | | |
| A11 | | Overførelse af Borgerens stamoplysninger, navn, CPR-nummer, alder, til registreringsskemaerne for at sikre patienssikkerheden. | | | | | | |
| A12 | | Visning af forskellige observations skalaer eksempelvis VAS skala, Bristol skala for at kunne sikre tydelighed og ensrettede observationer på borgeren.  Eksempelvis:  Vas skala:  <https://dsr.dk/sygeplejersken/arkiv/sy-nr-2001-19/vurdering-af-smertens-intensitet-hos-den-smertepavirkede-patient->  Bristol skala:  <http://www.børneungelæge.dk/resources/Mave-probl,-Encop/Bristolskala.pdf> | | | | | | |
| A13 | | Dokumentation i et bemærkningsfelt i Registreringsskemaerne for at synliggøre formålet med skemaets observationer. | | | | | | |
| A14 | | Hurtig fremsøgning af udvalgte registreringsskemaer for at sikre sammenhæng i behandlingen og kunne genfinde forskellige registreringsskemaer på den daglige dokumentation. | | | | | | |
| A15 | | Afslutning af det enkelte registreringsskema på borgeren for at bevare et overblik over aktuelle registreringsskemaer. | | | | | | |
| A16 | | Dokumentation for den terapeutiske opgave på borgerens Indsatsmål og Delmål/Fokusområder for at sikre deling af data og evaluering af effekt og, at Dokumentationen følger krav og vejledninger fra sundhedsloven for terapeuter.  Området er reguleret af lovgivning og fortolkning fra Styrelsen for Patient-sikkerhed.  Sundhedspersonale:  <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=183578>  Bekendtgørelse af autoriserede sundhedspersoners journalføring  Fysioterapeuter:  <https://fysio.dk/radgivning-regler/sundhedsjura/journalforing/hjalp-til-journalforing>  Dansk fysioterapeuters hjemmeside- hjælp til journalføring | | | | | | |
| A17 | | Dokumentation for ergo/fysioterapeut/neuropsykolog af testresultater direkte i Løsningen, i forbindelse med Udredning og afdækning af borgers funktionsnedsættelse for at kunne udarbejde håndterings-vejledninger, udarbejde lokale genoptræningsplaner.  Eksempler på testresultater:  Sanse test, aktivitetsvurdering | | | | | | |
| A18 | | Modtagelse af genoptræningsplaner direkte fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og gemme dem i Løsningen på den Konkrete Bevilligede Ydelse for at kunne anvende dem til planlægning af den terapeutiske opgave | | | | | | |
| A19 | | Dokumentation for psykologer af den psykologiske Indsats på en Borgerens Sag for at efterleve gældende lovgivning på området.  Bekendtgørelse af lov om psykologer:  <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=198170#id45e1ccfb-9bc0-431c-975b-6e22a21c9009>  Bekendtgørelse om autoriserede psykologers pligt til at føre ordnede optegnelser:  <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=191250> | | | | | | |
| A20 | | Dokumentation af et psykologisk samtaleforløb, hvor data skærmes for at sikre fortrolighed mellem borger og psykolog og beskytte borgerens private oplysninger. | | | | | | |
| **Variant B** | |  | | | | | | |
| B1 | | Anvendelse af direkte link til Socialstyrelsen for at kunne indrapportere data, så lovgivning om socialt tilsyn overholdes.  Eksempel: voldsramte kvinder, hele borgersager til Socialstyrelsen. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Opfølgning

Som en afledt opgave i den daglige dokumentation, foretages der opfølgning med den indsats som borgeren er bevilget. Dette sker ved at borgeren, myndighed og udfører gennemgår handleplanen, som danner overblik over de overordnet mål for indsatsen – fokusområderne og indsatsmålene. På voksenområdet sker der som hovedregel opfølgning efter 1 år. Her kan der endvidere være tale om opfølgning på en bevilget kompenserende økonomisk ydelse.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-10 | | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet | |
| **Use Case** | | | **Opfølgning** | | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | | Der aftales opfølgningsform mellem myndighed og udfører, som både kan være møde eller kan være telefonisk. | | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | | Vurdering af om indsatsen er tilstrækkelig | | | | | | | |
| **Frekvens** | | | Dagligt | | | | | | | |
| **Brugere** | | | * Medarbejdere på myndighedsområdet * Medarbejdere på udførerområdet | | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | |  | | | | | | | |
| **Udløses af** | | | Lovbestemt opfølgning på indsatsen og dermed handleplanen | | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | | * Henvendelse * Udredning * Handleplan * Afgørelse * Visitation * Modtagelse ved Udfører * Daglig dokumentation | | | | | | | |
|  | | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | | |
| 1 | | | Notifikation om at den lovmæssige opfølgning nærmer sig, så der kan aftales opfølgning – til både udfører og myndighedsmedarbejder. | | | | | | | |
| 2 | | | Udfører medarbejder aftaler møde med borger, hvor handleplanen gennemgås og evt. justeres mål og aftaler – OBS: se usecase Handleplan for den tekniske gennemgang af arbejdsopgaver. | | | | | | | |
| 3 | | | Låsning af handleplanen, så det fremgår af handleplanen hvad der aftalt. | | | | | | | |
| 4 | | | Der afholdes møde hvor Borgeren, evt. borgerens familie deltager. Myndighedsmedarbejderne og udførermedarbejderen gennemgår   * status siden sidst * Opfølgning på nuværende handleplan   Aftaler evt. nye mål ved afslutning af indsats, hvornår indsatsen afsluttes. | | | | | | | |
| **Variant A** | | | **Uændret og ændret Bevilling** | | | | | | | |
| A1 | | | Der åbnes en kopi af den låste handleplan som er redigerbar og målene justeres | | | | | | | |
| A2 | | | Myndighedsmedarbejderen fremsender en afgørelse på baggrund af opfølgningen | | | | | | | |
| **Variant B** | | | **Misbrug** | | | | | | | |
| B1 | | | Behandler beskriver det overordnede formål med indsatsen med henblik på at udarbejde en målrettet indsats overfor Borgeren. | | | | | | | |
| B2 | | | Genanvende de delmål og overordnet mål, der er udfyldt i Behandlingsplanen til SEL § 141 Handleplan for at effektivisere arbejdsgangen samt øge datakvaliteten. | | | | | | | |
| B3 | | | Revurdering af Behandlingsplanen automatisk at få overført de eksisterende data til den nye Behandlingsplan for at minimere dobbelt registrering. | | | | | | | |
| Leverandørens svar | | |  | | | | | | | |

## Afslutning

Afslutningen af en Borger på et Tilbudssted SEL §§ 107 og 108 med SEL § 85-støtte sker, når de dør, kommer ud i egen bolig eller støtten ændrer sig. Borgere på Tilbudssteder efter SEL §§ 109 og 110 kan også afsluttes, hvis Borgeren udskriver sig selv til gaden/natcafé eller visiteres til et andet Forsorgstilbud/Krisecenter.

På dagtilbud under SEL § 104 kan Udfører anmode Myndighed om en flytning af Borgeren til andet dagtilbud, såfremt det vurderes, at Borgeren kan modtage mere passende Ydelser andetsteds.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.4-11 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | |  | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Alle dokumenter skal færdigudfyldes og afsluttes. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At Borgerens Konkrete Bevilligede Ydelser afsluttes.  At Borgerens data og dokumenter deles/afleveres til anden Udfører, egne og eksterne leverandører. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Sundhedsfaglige medarbejdere * Socialfaglige medarbejdere * Ledelses medarbejdere * Administrative medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | * Henvendelse * Udredning * Handleplan * Afgørelse * Visitation * Modtagelse ved Udfører * Daglig dokumentation | | | | | | |
| **Udløses af** | | Der skal være truffet en Afgørelse om en ny Konkret Bevilliget Ydelse eller afslutning på anden vis. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Borgerens Indsats og Konkret Bevilligede Ydelser er afsluttet eller videregivet til anden Udfører. | | | | | | |
|  | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| **Variant A** | | **Borgers sag skal til andet internt tilbud** | | | | | | |
| A1 | | Dele eller aflevere oplysninger vedrørende de afsluttede Indsatser/Konkret Bevilligede Ydelser til anden Udfører/Myndighed for at sikre, at modtager har relevant information vedrørende Borgeren med henblik på en overlevering. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Borgers sag skal afsluttes** | | | | | | |
| B1 | | Ved afgørelse om afslutning af sag skal Indsatser/Konkret Bevilligede Ydelser afsluttes, med en aftalt afslutningsdato, dels for at sikre, at borgerens sag er afsluttet og ikke fremgår af aktive sager, og dels at eventuelle ydelser får en korrekt stopdato. Desuden skal der udfyldes en årsag til afslutningen, som er defineret af MSB. | | | | | | |
| B2 | | Ved afgørelse om afslutning/skift af indsats skal der ved administration af medicin manuelt afsluttes for at sikre korrekt dokumentation af tilknytning til FMK. | | | | | | |
| B3 | | Dele målrettet tjekliste i Løsningen over praktiske opgaver i forbindelse med Afslutningen med/til andre Aktører for at sikre korrekt og effektiv håndtering af flytningen/afslutningen.  Eksempel på tjekliste:  Afmelding af forsikringer, nøgler, boligsikring, TV-pakke, aflæsning af EL, administrationsaftaler, lukning af Sager/daglig dokumentation. | | | | | | |
| **Variant C** | | **Rusmiddel** | | | | | | |
| C1 | | Dokumentere hvilken opfølgningstype der skal foretages på sagen. Borgere som modtager behandling/støtte efter SEL § 101 skal tilbydes en opfølgningssamtale efter 1 måned og 6 måneder for at støtte Borgeren efter endt behandling.  Note:  Fristen skal sættes, når Borger udskrives fra Center for Rusmiddelbehandling. | | | | | | |
| C2 | | Påtegne manuelt en udskrivningsdato og, at denne dato automatisk opretter en Opfølgning, der skal ligge 1 måned og 6 måneder efter for at sikre en lovpligtig Opfølgning efter afslutning. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Klagehåndtering

Borgere har gennem Forvaltningslovens bestemmelser ret til at Klage over MSB’s sagsbehandling, og herunder de Afgørelser, der træffes. Der findes to forskellige typer af klager: *Realitetsklager* og *Formalitetsklager.*

* En *Realitetsklage* modtages fra borgere på baggrund af en bestemt Afgørelse, som Borgeren er uenig i. Borgeren kan i samme klagehenvendelse Klage over flere Afgørelser. Hvert klagepunkt behandles og opgøres dog som én Klage vedrørende en bestemt Afgørelse. En realitetsklage skal derfor altid kunne kobles op på én Afgørelse.
* En *Formalitetsklage* er en Klage over sagsbehandlingen eller en bestemt type adfærd i MSB. Typisk vil en sådan Klage omhandle samarbejdet mellem Borgeren og det tilbud/den enhed, som borgeren er tilknyttet – både på Myndigheds- og Udførerområdet. Klage kan modtages både skriftligt og mundtligt og kan dreje sig om flere forhold; fx manglende Partshøring, for lang behandlingstid, en sagsbehandlers adfærd etc. Selvom der klages over flere forhold på én gang, behandles de forskellige klagepunkter som én samlet Klage, der skal tilknyttes Borgerens sag.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.5-1 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Klagehåndtering** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Håndtering og registrering af Klager modtaget fra Borger/værge/forældremyndighedsindehaver eller anden kommune via Digital Post, e-mail, fysisk post, personlig/mundtlig henvendelse. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | At modtage Klager fra Borger/Borgers værge/forældremyndighedsindehaver eller anden kommune.  At behandle Klager i MSB, inklusive behandling i anden ankeinstans | | | | | | |
| **Frekvens** | | Ugentligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Myndighedsmedarbejdere * Ledere * Socialfaglige medarbejdere * Sundhedsfaglige medarbejdere * Administrative medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | At Klager kan tilknyttes Borgeres Sagsbehandling/opgaveløsning | | | | | | |
| **Udløses af** | | Modtagelse af Klager | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Klager er behandlet, besvaret og sendt til Borger eller kommune.  Modtagelse af ankeinstans-Afgørelse. | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Ved modtagelse af en Klage, skal det i Løsningen være muligt at igangsætte en klageproces, ved at registrere en række data, for på denne måde at starte klageprocessen korrekt samt overholde de lovpligtige tidsfrister. Det skal i Løsningen være muligt at registrere:   * Dato for modtagelse * Hvem der har Klaget * Hvem der har modtaget Klagen * Hvad der klages over * Genvurdering af afgørelsen * Udfaldet af genvurderingen * Dato for hvornår klagen er sendt til anden instans | | | | | | |
| 2 | | Mulighed for aflevering af kvitteringsskrivelse for modtaget Klage til Borger/Borgers værge/forældremyndighedsindehaver eller anden kommune. | | | | | | |
| 3 | | Registrering af Klage som enten Realitetsklage eller Formalitetsklage, for på denne måde at åbne det korrekte registreringsspor. | | | | | | |
| 4 | | Mulighed for i Løsningen at koble specifik Klage til det, der klages over for at kunne behandle Klager korrekt. Fx:   * En enkeltstående afgørelse ved en Realitetsklage * Flere Formalitetsklager på et overordnet sagsforløb * Klage over refusion i forbindelse med mellemkommunal refusion | | | | | | |
| 5 | | Mulighed for visning af samtlige Klager, der knytter sig til klagehenvendelsen og behandling af disse for at kunne koordinere/besvare/træffe korrekt Afgørelse på den samlede klagehenvendelse. | | | | | | |
| 6 | | Mulighed for at åbne en brevskabelon, hvor der kan skrives en samlet besvarelse af en eller flere Klager for at kunne opfylde dokumentationskravet. | | | | | | |
| 7 | | Mulighed for at Løsningen kan modtage Ankestyrelsens klageformular og gemme denne i Løsningen, når den er udfyldt for at igangsætte Borgeres anke over klageafgørelsen korrekt.  <https://ast.dk/om-ankestyrelsen/blanketter/ankeskema-til-kommuner/ankeskema> Dette link indeholder blanketten, der skal udfyldes, når Borgere anker en Afgørelse på en Klage til Ankestyrelsen. | | | | | | |
| 8 | | Mulighed for at kunne gemme/aflevere et brev til Ankestyrelsen i Løsningen. Her skal dato for færdigbehandling og datoen for afsendelse til Ankestyrelsen kunne noteres. Samtidig skal det være muligt at kunne tilknytte øvrige relevante dokumenter – eksempelvis Klagen, Afgørelsen, ankeskema for at overholde dokumentationskravet. | | | | | | |
| 9 | | Mulighed for at sætte Klager på pause, når disse er sendt til Ankestyrelsen, så de ikke kalder på handlinger. Dette for senere at kunne dokumentere udfaldet, når Ankestyrelsen har truffet Afgørelse, og sagen dermed kan afsluttes korrekt. | | | | | | |
| 10 | | Mulighed for at registrere dato for Ankestyrelsens Afgørelse og udfaldet for Afgørelse for at kunne dokumentere korrekt i Sagen. Eksempelvis:   * Stadfæstelse * Ændring/ophævelse * Hjemvisning * Afvisning | | | | | | |
| 11 | | Mulighed for i Løsningen at tilknytte en 4-ugers behandlingsfrist for ny Afgørelse, hvis Ankestyrelsen har truffet Afgørelse om hjemvisning for at kunne opstarte en ny afgørelsesproces korrekt. | | | | | | |
| 12 | | Modtagelse af Ankestyrelsens Afgørelse på klagesagen eller ny Afgørelsessag for at kunne dokumentere Sagens udfald korrekt på Sagen, samt for at kunne opstarte den nye afgørelsesproces korrekt. | | | | | | |
| 13 | | Stoppe den bevilgede Ydelse/Indsats, når der er modtaget en Klage på tilhørende Afgørelse for at afvente Klagens udfald. | | | | | | |
| 14 | | Sætte en 14-dags klagefrist, når resultatet af klagesagsbehandlingen er delvist medholdelig for at sikre lovoverholdelse i forhold til Borgeres ret til Anke. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Formalitetsklager** | | | | | | |
| A1 | | Mulighed for at kunne vælge kategorier af formalitetsklagetype i Løsningen for at kunne registrere korrekt i sagen. Eksempler på typer:   * Lang sagsbehandlingstid * Medarbejder-adfærd | | | | | | |
| A2 | | Fremsøge et kronologisk overblik over den eksisterende sagsbehandlingsproces, gerne i overskrifter på Borgere med tilhørende dokumenter for på denne måde at kunne behandle klagepunkter korrekt. | | | | | | |
| A3 | | Registrere forskellige udfald af Klager for at kunne afslutte processen i MSB korrekt. Eksempler på udfald:   * Beklagelse * Afvisning af klageforhold * Delvist medhold | | | | | | |
| **Variant B** | | **Realitetsklager** | | | | | | |
| B1 | | Oprette flere forskellige Klager på baggrund af Borger eller kommunes samlede klagehenvendelse for at kunne opstarte et koordineret forløb af realitetsklager på hver Afgørelse. | | | | | | |
| B2 | | Behov for i Løsningen at kunne dokumentere hvilken paragraf Klager vedrører for at kunne behandle Klager korrekt. Eksempelvis:   * Bostøtte i eget hjem SEL § 85 * Anbringelse af barn udenfor hjemmet SEL § 52, stk. 3, nr. 7 * Klager i forbindelse med mellemkommunal refusion | | | | | | |
| B3 | | Behov for at kunne registrere forskellige udfald af Klagen for at kunne dokumentere MSB’s vurdering/udfald af Klagen. Eksempelvis:   * Fastholdelse * Medhold * Ny Afgørelse * Delvis medhold | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Risikovurdering

### Risikovurdering på Tilbud/afdeling/enhed

Risikovurderinger bruges til dagligt at udarbejde en vurdering/screening af den generelle adfærd og tilstand på enheden – dette både i forhold til borgere med en indsats på enheden samt udefrakommende. Et af de primære opmærksomhedspunkter for risikovurdering på enhed er, at udefrakommende elementer påvirker huset negativt, uden at personalet har nogen dokumentationsmulighed.

Formålet med risikovurderinger er at kunne forebygge og eventuel håndtere uhensigtsmæssig adfærd, herunder udadrettet/voldsom adfærd.

Risikovurderingerne skærper opmærksomheden på sikkerhedsforanstaltninger, samt forskellige handleanvisninger/tiltag for den enkelte enhed. Vurderingen foretages bredt inden for Socialforvaltningen, hvor Målgruppen kan have risikoadfærd.

Der anvendes forskellige redskaber/metoder på Tilbud/afdeling/tilbud, dog primært trafiklysmodeller med rød/gul/grøn symbolik.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.6-1 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Risikovurdering på enhed** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | At foretage Risikovurdering og synliggøre og dokumentere vurderingen. Arbejdsgangen skal understøttes af både PC og mobile enheder. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Forebyggelse og eventuel håndtering af uhensigtsmæssig adfærd, herunder udadrettet/voldsom adfærd. Dette for at sikre borgeres og medarbejderes sikkerhed og fremadrettede samarbejde. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Varierende efter enhed. På botilbud som minimum opfølgning på risikovurderinger ved vagtskifte. | | | | | | |
| **Brugere** | | * Udførere * Myndighedsmedarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Adgang til det anvendte vurderingsværktøj | | | | | | |
| **Udløses af** | | Varierende efter enhed. I udgangspunktet vil risikovurderinger på enhedsniveau blive udfærdiget mindst en gang i døgnet, samt ved ændringer i status. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Når Risikovurderingen er dokumenteret på enheden og delt med relevante enheder og medarbejdere. | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Åbne forskellige Risikovurderingsværktøj for at kunne foretage en Risikovurdering.  Denne risikovurdering skal ikke fremgå af den enkelte borgers sag. Såfremt der skal laves individuelle risikovurderinger, skal dette følge Use Casen for risikovurdering på enkeltborger.  I dag anvender MSB primært trafiklysmodellen til risikovurdering (Rød, gul el. Grøn markering).  OBS! Løsningen skal understøtte, at der på sigt kan indarbejdes nye metoder til risikovurdering på enhedsniveau. | | | | | | |
| 2 | | At Løsningen automatisk opretter et opmærksomhedspunkt på baggrund af en Alarmerende høj Risikovurdering for at sikre at alle medarbejdere er informeret. Tærskel for, hvornår disse opmærksomhedspunkter oprettes skal kunne tilpasse de forskellige risikovurderingsmetoder. | | | | | | |
| 3 | | At oprette notater til den konkrete scoring for at sikre begrundelse for samt beskrivelse af en given scoring. | | | | | | |
| 4 | | Et samlet billede af Risikovurderingerne for tilbuddet/afdelingen/centeret for at kunne sikre overblik over aktuelle Risikovurderinger og årsager til scoring på enheder. | | | | | | |
| 5 | | Visning af årsag til scoring på den enkelte enhed for at sikre hurtigt overblik over se årsag til aktivering af Risikovurdering. | | | | | | |
| 6 | | At der bliver trukket statistik på typen af risici, og hvor alvorlig den er, samt at man kan følge udviklingen i risikovurdering over tid. | | | | | | |
| 7 | | At Løsningen automatisk fjerner opmærksomhedspunktet, når en alarmerende høj Risikovurdering er afsluttet for at sikre at der til hver tid kun optræder gældende Risikovurderinger i Løsningen. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

### Risikovurdering på enkeltborger

Risikovurderinger på enkeltborger bruges til at udarbejde en vurdering/screening af Borgerens adfærd/trivsel/tilstand. Formålet med risikovurderingen er at kunne forebygge og eventuelt håndtere adfærd, der kan være farlig for Borger selv, eller andre borgere, eller Medarbejder, herunder udadrettet/voldsom adfærd.

Risikovurderingerne skærper opmærksomheden på sikkerhedsforanstaltninger samt forskellige handleanvisninger/tiltag for den enkelte Borger. Vurderingen foretages bredt på det sociale område indenfor MSB. Denne vurdering skal tage højde for den kontekst hvori Borgeren og Medarbejder befinder sig.

For at kunne yde den optimale støtte til borgeren, foretages vurderingen fortløbende og inddrager borgerens omgivelser. Når disse omgivelser påvirker medarbejderens faglige tilgang til Borgeren, inkluderes dette i risikovurderingen.

Der anvendes forskellige redskaber/metoder på Tilbudsstederne, eksempelvis BVC, Mestringsskema og trafiklysmodeller med rød/gul/grøn symbolik.

Denne form for Risikovurdering kan indeholde følgende elementer:

* Kortlægning og dokumentation af risici
* Mulighed for udarbejdelse af handlingsplan i forhold til risici
* Dokumentation af iværksatte forebyggende handlinger og udarbejde tiltag ved risici
* Løbende opfølgning og evaluering

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.6-2 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Risikovurdering på enkeltborger** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | At foretage Risikovurdering, synliggøre og dokumentere vurderingen og eventuelt iværksætte forebyggende tiltag.  Løbende opfølgning og evaluering af risikovurderingen. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Forebyggelse og eventuel håndtering uhensigtsmæssig adfærd, herunder udadrettet/voldsom adfærd. Dette for at sikre borgeres og medarbejderes sikkerhed og fremadrettede samarbejde. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Varierende efter metode og tilbud/afdeling/enhed. På botilbud som minimum opfølgning på risikovurderinger ved vagtskifte. | | | | | | |
| **Brugere** | | * Udførere * Myndighedsmedarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Adgang til anvendte vurderingsskemaer | | | | | | |
| **Udløses af** | | Varierende efter metode og enhed. I udgangspunktet vil risikovurderinger typisk kun blive udfærdiget, når der konstateres udløsende adfærd samt en given periode efter adfærden normaliseres. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Risikovurderingen er dokumenteret på Borgerens sag og delt med relevante enheder og medarbejdere. | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Åbne forskellige Risikovurderingsmetoder/-skemaer for at kunne foretage en Risikovurdering.  For eksempel: Low arousal, Mestringsskemaer og BVC (Brøset Violence Tjeklist), og trafiklysmodellen. OBS! Denne liste er ikke udtømmende, og Løsningen skal understøtte, at der på sigt kan indarbejdes nye metoder til risikovurdering.  Links til eksisterende metoder:  <https://voldsomudtryksform.dk/metode/broeset-violence-checklist-bvc/> - Brøset Violence Tjeklist.  <https://www.researchgate.net/publication/11302929_The_Broset_violence_checklist_BVC>  - Bröset violence metoden  [Mestringsskema (socialstyrelsen.dk)](https://socialstyrelsen.dk/filer/handicap/psykiske-vanskeligheder/styrket-indsats/metodemanual_2018_mestringsskema_socialstyrelsen_web.pdf) - Mestringsskemaet og BVC i kombination  <https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/overskrift-forebyggelse-af-magtanvendelse-pa-botilbud> - Low arousal  <https://www.kk.dk/artikel/signs-safety> - Signs Of Safety | | | | | | |
| 2 | | Automatisk oprettelse af opmærksomhedspunkter på baggrund af Alarmerende høj Risikovurdering for at sikre at relevante medarbejdere er informeret, så borger og medborgere kan advares. | | | | | | |
| 3 | | Oprettelse af notater til den konkrete scoring for at sikre begrundelse for samt beskrivelse af en given scoring. | | | | | | |
| 4 | | Præsentation af scoringer i Risikovurderingen på den enkelte Borger for at kunne iværksætte forebyggende handlinger og tiltag.  Note:  For eksempel præsenteret som talskala eller farvevisning (rød, gul, grøn) som udgangspunkt for samlet scoring.  Man skal, for eksempel ved metoden BVC, lave opfølgninger efter en udløsende episode, hvor der skal ligge et bestemt antal ikke-alarmerende risikovurderinger, inden man ophører daglig risikovurdering på borger. Derved har man som Bruger behov for et nemt overblik over foregående risikovurderinger. | | | | | | |
| 5 | | Beskrivelse af Borgerens habituelle tilstand for at kunne give Risikovurderingen mere kvalitet | | | | | | |
| 6 | | Visning af årsag til scoring på den enkelte Borger for at sikre hurtigt overblik over årsag til aktivering af Risikovurdering. | | | | | | |
| 7 | | Påmindelse om at aktivering af en Risikovurdering, skal der udarbejdes et notat på borgerens sag for at understøtte notatpligten. | | | | | | |
| 8 | | Revurdering af risikovurderingen ved ændring i Borgerens adfærd for at sikre at informationen altid er gældende. | | | | | | |
| 9 | | Påmindelse om hvornår risikovurderingen skal revurderes. | | | | | | |
| 10 | | Automatisk fjernelse af opmærksomhedspunktet, når en almerende høj Risikovurdering er afsluttet for at sikre at der til hver tid kun optræder gældende Risikovurderinger i Løsningen. | | | | | | |
| 11 | | Dannelse af kobling mellem notater og faglige metoder på Borgeren med specifikke risici i risikovurderingen for at sikre dokumentation af risici og lave løbende opfølgning. | | | | | | |
| 13 | | Kobling af mål i Borgerens handlingsplan til forskellige risici i risikovurderingen for at sikre, at dette aspekt bliver inddraget i det faglige arbejde. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Medicin

## Håndtering af lægemiddelordinationer

Håndtering af lægemidlerne på Socialområdet sker efter en lægelig ordination af medicin og er præget af store krav til Dokumentation. Lægemiddelordinationer hentes fra det Fælles Medicin Kort (FMK), men kan også modtages mundtligt fra fx en vagtlæge, og herefter manuelt indskrives i Løsningen. En forudsætning for korrekt medicinhåndtering er en opdateret medicinoversigt ud fra Borgerens Lokale Medicin Kort (LMK) med informationer fra FMK. Medicinhåndteringen sker primært som en del af den daglige opgaveløsning på kommunens Tilbudssteder.

Medicinhåndteringen på Socialområdet kan opdeles i to områder, Bo- og Døgnområdet samt Rusmiddelcentret.

Rusmiddelcentret kan deles op i fire områder:

* Antabus
* Abstinensbehandling, Alkohol
* Substitutionsbehandling, Stof
* Heroinbehandling

Alle medarbejdere kan udlevere medicin, og der arbejdes på Socialområdet med et uddelegeret ansvar med forskellige opgaver og ansvarsområder ift. medicinhåndtering. Socialfaglige medarbejdere, med gennemført medicinkursus, vil i AAK kunne tildeles trustadgang, hvilket giver udvidede rettigheder ift. FMK. Dog skal en Sundhedsfaglig medarbejder altid godkende oprettelsen af nye Borgere via. FMK.

Der arbejdes derfor med tre forskellige rettighedstyper:

* Autoriserede Sundhedsfaglige medarbejdere med adgang til FMK via Medarbejdersignatur
* Socialfaglige medarbejdere med trustadgang til FMK via Medarbejdersignatur
* Socialfaglige medarbejdere uden Medarbejdersignatur

Håndteringen af Lægemiddelordinationer er beskrevet i følgende Use cases:

* Oprettelse af Borger og dataindhentning af Lægens ordinationer fra FMK
* Lagerstyring af lægemidler
* Planlægning af fremmøde
* Ophældning, udlevering og observation af lægemidler
* Receptfornyelse, bestilling, modtagelse og bortskaffelse af lægemidler

## Oprettelse af Borger og dataindhentning af Lægens ordinationer fra FMK

Oprettelse og dataindhentning for en given Borger håndteres på Udførerområdet og er en vigtig forudsætning for det daglige arbejde omkring lægemiddelhåndtering, idet det er grundlaget for den praktiske og administrative håndtering af lægemidler.

Oprettelse og dataindhentning skal sikre medicinsikkerheden via et informationsflow direkte fra lægen og FMK til Udførerområdet og muliggøre aktivering af og fremsøgning i baggrundsdokumentation for lægemiddelordinationer, såsom ordinerende læge og seponerede ordinationer. Hertil kommer mulighed for at kvalitetssikre arbejdet med FMK og Dokumentation i lokale medicinoversigter.

I Aarhus Kommune benyttes fire forskellige behandlingstyper eller kombinationer af disse:

* Fast: Lægemidlet gives efter en fast rutine, fx flere gange dagligt, dog altid samme tidspunkt.
* PN: Lægemidlet gives efter behov, fx ved hovedpine.
* Variabel dosis: Lægemidlet gives efter et op- eller nedtrapningsskema defineret for den enkelte Borger.
* Regime: Samling af Lægmiddelordinationer, fx ved brug på Rusmiddelcentret, til justering af Metadondosis for Borgere i behandling med Diacetylmorphinhydrochlorid.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.7-1 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Oprettelse af Borger og dataindhentning af Lægens ordinationer fra FMK** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Tilknytning af Borger til FMK i Løsningen, indhentning af relevante ordinationer fra FMK, samt tilføje yderlige information omkring administrationen til ordinationen | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Indhente, dokumentere, håndtere og gemme medicinoplysninger på en Borger, mens AAK administrerer Borgerens medicin på bo- og døgntilbud og/eller Rusmiddelcenter Aarhus. | | | | | | |
| **Frekvens** | | * Ved indflytning/opstart, ændringer og udflytning/afslutning af tilbud. * Ændringer kan ske en til flere gange dagligt pr. Borger, døgnet rundt og alle dage på året. | | | | | | |
| **Brugere** | | * Autoriserede Sundhedsfaglige medarbejdere med adgang til FMK via Medarbejdersignatur. * Socialfaglige medarbejdere med trustadgang til FMK via Medarbejdersignatur. | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Borgers læge har uddelegeret ansvaret for medicinadministration til AAK.  Medarbejdere er oprettet med Medarbejdersignatur og har adgang til FMK med de nødvendige roller. | | | | | | |
| **Udløses af** | | Ved opstart eller ændringer i Borgers medicinske behandling | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Borgerens relevante ordinationer fra lægen er ajourført med data fra FMK til Løsningen. | | | | | | |
| **#** | | **Use case:**  Oprettelse af Borger og dataindhentning af Lægens ordinationer fra FMK | | | | | | |
| 1 | | Tilknytning af Borger til FMK i Løsningen og registrering af, hvilket tilbud i AAK som administrerer Borgers medicin. | | | | | | |
| 2 | | Indhentning af oplysninger om Borgers ordinerede medicin via FMK i Løsningen for at minimere fejl. | | | | | | |
| 3 | | Overførsel af ordinationer som skal administreres af AAK til LMK. | | | | | | |
| 4 | | Tilføjelse/fjernelse af mundtlige ordinationer/seponeringer manuelt til Borgers LMK for at sikre overensstemmelse mellem lægeordinationer og den oversigt, medarbejderne udleverer medicin fra. | | | | | | |
| 5 | | Modtagelse af lægemiddeloplysninger fra medicin.dk for at sikre, at manuelle ordinationer indeholder korrekte oplysninger om medicinen. | | | | | | |
| 6 | | Modtagelse af lægemiddeloplysninger fra medicin.dk til hvert enkelt præparat på LMK for at kunne indhente bivirkning og generel information om præparatet. | | | | | | |
| 7 | | Angivelse af hvilken organisatorisk enhed i AAK, som administrerer og har ansvaret for den enkelte ordination for at sikre overblik over ordinationer administreret af det enkelte tilbud på Borger. | | | | | | |
| 8 | | Filtrering af medicinoversigt på alle ordinationer, samt de ordinationer den enkelte organisatoriske enhed, som administrerer Borgers medicin for at sikre en retvisende medicinoversigt. | | | | | | |
| 9 | | Opdeling af medicinoversigt ud fra doseringstype samt -måde, fx sidedispenseret, dosisdispenseret og ikke dispenserbart for at give bedre overblik. | | | | | | |
| 10 | | Fjerne en FMK ordination fra LMK, hvis ordinationen seponeres, eller hvis den enkelte ordination ikke længere skal administreres af den organisatoriske enhed. | | | | | | |
| 11 | | Mulighed for at angive doseringstidspunkter for at sikre, at det er muligt at udlevere medicinen til Borger på angivne tidspunkt. | | | | | | |
| 12 | | Mulighed for at angive interval for dosisindgift, når præparat oprettes/ændres, fx daglig, ugentlig, variabel | | | | | | |
| 13 | | Automatisk opdatering af handelsnavn på lægemiddel både ved lægemidler, der er dosisdispenseret fra apoteket og lægemidler, som ikke er, ved udleveringen fra apotek for at sikre, at Borgers medicinoversigt altid er udfyldt med aktuelle og gældende informationer. | | | | | | |
| 14 | | Overførsel af handelsnavn ved ændringer til LMK, så det passer med medicinen man aktuelt dispenserer fra. Der skal altid være overensstemmelse mellem FMK, LKM og medicinoversigt ift. den dispenserende medicin inden ophældning og udlevering af medicin. | | | | | | |
| 15 | | Gemme ændringer fra FMK til LMK, overføre informationer om alle ændringer til medicinoversigt, som medarbejdere UDEN Medarbejdersignatur kan tilgå og benytte til udlevering af medicin. | | | | | | |
| 16 | | Advisering hvis der er sket ændringer på en Borgers FMK siden sidste logon, fx ved ny recept, dosisændringer, afsluttet dosering, info om nært forestående udløb af recept. | | | | | | |
| 17 | | Mulighed for tilføjelse af bemærkning til ordinationen i LMK, som fremgår af medicinoversigt, så medarbejdere uden Medarbejdersignatur nemt kan orientere sig i specifikke forhold vedr. medicinen. | | | | | | |
| 18 | | Angivelse af om en delmængde eller alle doser i ordinationen skal indtages overvåget eller udleveres til Borger. | | | | | | |
| 19 | | Baggrundsinformation for medicinordination et samlet sted med mulighed for at tilknytte fysiske dokumenter og oprette prædefinerede notater, fx et bemærkningsfelt og angivelse af behandlingstype (PN, fast, variabel) | | | | | | |
| 20 | | Tilføjelse af mængde og/eller antal piller under hvert givningstidspunkt, med mulighed for at justere i både tidspunkt, styrke/antal, herunder en/halve tabletter, og administrationsmåde (udleveres/indtages overvåget) til det enkelte givningstidspunkt. | | | | | | |
| 21 | | Påmindelse om nært forstående udløb af recept | | | | | | |
| 22 | | Automatisk registrering af dato for seneste gennemgang af Borgers medicin hos praktiserende Læge. | | | | | | |
| 23 | | Advarsel ved overførsel af to ordinationer til LMK fra FMK med samme indholdsstof. | | | | | | |
| 24 | | Mulighed for visning af tidligere (historiske) ordinationer for at få overblik over Borgers behandlingsforløb. | | | | | | |
| 25 | | Mulighed for angivelse om udlevering af ordination sker fra lokalt lager og ikke apotek | | | | | | |
| **Variant A** | | **Rusmiddelcentret** | | | | | | |
| A1 | | Tilknytning af Borger til FMK i Løsningen, herunder hvilket tilbud i AAK som administrerer Borgers medicin | | | | | | |
| A2 | | Indhentning af oplysninger om Borgers ordinerede medicin via  i Løsningen for at minimere fejl. | | | | | | |
| A3 | | Overførsel af ordinationer som skal administreres af AAK til LMK. | | | | | | |
| A4 | | Tilføjelse/fjernelse af mundtlige ordinationer/seponeringer fra Borgers LMK for at sikre overensstemmelse mellem lægeordinationer, og den oversigt medarbejderne udleverer medicin fra. | | | | | | |
| A5 | | Modtagelse af lægemiddeloplysninger fra medicin.dk for at sikre, at manuelle ordinationer indeholder korrekte oplysninger om medicinen. | | | | | | |
| A6 | | Modtagelse af lægemiddeloplysninger fra medicin.dk til hvert enkelt præparat på LMK for at kunne indhente bivirkning og generel information om præparatet. | | | | | | |
| A7 | | Angivelse af hvilken organisatorisk enhed i AAK som administrerer og har ansvaret for den enkelte ordination for at sikre overblik over ordinationer administreret af det enkelte tilbud på Borger. | | | | | | |
| A8 | | Angivelse af om udlevering af doser på specifikke dage/tidspunkter varetages af anden organisatorisk enhed, fx hvis Borger er i substitutionsbehandling og fremmøder her 1x ugentligt og samtidig bor på forsorgstilbud, som administrerer støttemedicin samt substitutionsmedicin de dage, der ikke sker fremmøde på Rusmiddelcenteret. | | | | | | |
| A9 | | Filtrering af medicinoversigt i hhv. samtlige ordinationer administreret af AAK samt ordinationer administreret af det enkelte Tilbud, såfremt flere Tilbud administrerer Borgers medicin, for at sikre retvisende medicinoversigt for det enkelte Tilbud, men samtidig overblik over hvilken anden medicin som administreres af AAK. | | | | | | |
| A10 | | Opdeling af medicinoversigt ud fra doseringstype samt -måde, fx sidedispenseret, dosisdispenseret og ikke dispenserbart for at give bedre overblik. | | | | | | |
| A11 | | Fjerne en FMK ordination fra LMK, hvis ordinationen seponeres, eller hvis den enkelte ordination ikke længere skal administreres af den organisatoriske enhed. | | | | | | |
| A12 | | Mulighed for at angive doseringstidspunkter for at sikre, at det er muligt at udlevere medicinen til Borger på angivne tidspunkt | | | | | | |
| A13 | | Mulighed for at angive interval for dosisindgift, når præparat oprettes/ændres, fx daglig, ugentlig, variabel | | | | | | |
| A14 | | Automatisk opdatering af handelsnavn på lægemiddel både ved lægemidler, der er dosisdispenseret fra apoteket, og lægemidler som ikke er, ved udleveringen fra apotek for at sikre, at Borgers medicinoversigt altid er udfyldt med aktuelle og gældende informationer. | | | | | | |
| A15 | | Automatisk overførsel af handelsnavn ved ændringer til LMK. Der skal altid være overensstemmelse mellem FMK, LKM og medicinoversigt inden ophældning og udlevering af medicin. | | | | | | |
| A16 | | Gemme ændringer fra FMK til LMK overføre informationer om alle ændringer til medicinoversigt for at sikre retvisende medicinoversigt. | | | | | | |
| A17 | | Advisering, hvis der er sket ændringer på en Borgers FMK siden sidste logon, fx ved ny recept, dosisændringer, afsluttet dosering, info om nært forestående udløb af recept. | | | | | | |
| A18 | | Tilføjelse af bemærkning til ordinationen i LMK, som fremgår af medicinoversigt, så medarbejdere uden Medarbejdersignatur nemt kan orientere sig i specifikke forhold vedr. medicinen. | | | | | | |
| A19 | | Angivelse af om en delmængde eller alle doser i ordinationen skal indtages overvåget eller udleveres til Borger. | | | | | | |
| A20 | | Angivelse af om delmængde eller alle doser i ordination udleveres fra andet sted end lokalt lager, fx apotek og ikke tages fra lager som en del af registreringen. | | | | | | |
| A21 | | Baggrundsinformation for medicinordination er et samlet sted med mulighed for at tilknytte fysiske dokumenter og oprette prædefinerede notater, fx et bemærkningsfelt og angivelse af behandlingstype (PN, fast, variabel, regime). | | | | | | |
| A22 | | Tilføjelse af mængde og/eller antal piller under hvert givningstidspunkt, med mulighed for at justere i både tidspunkt, styrke/antal, herunder en/halve tabletter, og administrationsmåde (udleveres/indtages overvåget) til det enkelte givningstidspunkt. | | | | | | |
| A23 | | Påmindelse om nært forstående udløb af recept. | | | | | | |
| A24 | | Registrering af dato for seneste gennemgang af Borgers medicin hos praktiserende Læge. | | | | | | |
| A25 | | Advarsel ved overførsel af to ordinationer til LMK fra FMK med samme indholdsstof. | | | | | | |
| A26 | | Mulighed for visning af tidligere (historiske) ordinationer for at få overblik over Borgers behandlingsforløb. | | | | | | |
| A27 | | Angivelse af om udlevering af ordinationen sker fra lokalt lager og ikke apotek. | | | | | | |
| A28 | | Registrering af samlet regime indeholdende samling af ordinationer med behandlingstypen regime. | | | | | | |
| A29 | | Angivelse af forventede doser i forskellige scenarier for lægemiddelordinationer med behandlingstypen regime, fx forventet dosis metadon, når Borger fremmøder til Heroinbehandling om morgenen, men skal have metadon til resten af dagen. | | | | | | |
| A30 | | Angivelse af forventet administrationsmåde for doser i forskellige scenarier for lægemiddelordinationer med behandlingstypen regime, fx overvåget indtag af to doser samme dag, men udlevering af resterende dagsdosis (se underbilag 3-6). | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Lagerstyring af lægemidler

Lagerstyring af lægemidler omhandler registreringen og ajourføringen af et lokalt lager på et tilbud. På Rusmiddelcentret agerer nogle organisatoriske enheder som apotek. Dette betyder, at enhederne har et lokalt lager af præparater, som enhederne ophælder og udleverer direkte til Borgerne fra. Lagerfunktionaliteten benyttes hovedsageligt på substitutionsmedicin og abstinensbehandling, men også til behandling med Diacetylmorphinhydrochlorid.

Således vil lagerstyring have betydning for:

* Abstinensbehandling, Alkohol
* Substitutionsbehandling, Stof
* Heroinbehandling.

Abstinensbehandling, Alkohol og Heroinbehandling arbejder begge steder med ét lokalt lager, hvor fra der dagligt eller flere gange dagligt doseres og pakkes til den enkelte Borger.

Substitutionsbehandling, Stof arbejder derimod med to typer af lager, et fjernlager, med alle lægemidler tilgængelige på tilbuddet, samt et nærlager, som består af en delmængde af fjernlageret. Lægemidlerne fra fjernlageret bliver flyttet til nærlageret i takt med, at beholdningen på nærlageret falder. Fra nærlageret doseres og pakkes til den enkelte Borger samlet en gang ugentligt. Derudover fungerer nærlageret som mulighed for at op og nedjustere Borgere på dagsbasis, eller ved ændring i fremmøde på tilbuddet. Fjernlageret består derfor udelukkende af hele, ubrudte æsker eller dosisruller, hvorimod nærlageret består af åbne æsker og dosisruller, hvorfra der pakkes direkte til Borgerne.



Figur 1 Illustration af fjern- og nærlager. Fjernlager består af hele dosisruller eller pakker, mens nærlager består af åbne pakker og dosisruller.

På Rusmiddelcentret er det udelukkende autoriseret sundhedsfagligt personale med Medarbejdersignatur, som håndterer medicinadministration og lagerføringen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.7-2 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Lagerstyring af lægemidler** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Ajourføring af lokalt lager med lægemidler. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Korrekt lagerstyring med mulighed for sporing af det enkelte lægemiddel. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt | | | | | | |
| **Brugere** | | * Sundhedsfaglige medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Tilbuddet fungerer som apotek med eget lokalt lager af lægemidler. | | | | | | |
| **Udløses af** | | * Modtagelse af lægemidler * Ajourføring af lager | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Ændringer til lager er registreret, og det faktiske lager stemmer overens med det registrerede | | | | | | |
| **#** | | **Use case: Lagerstyring af lægemidler** | | | | | | |
| 1 | | Manuel oprettelse af ét lager til organisatorisk enhed. | | | | | | |
| 2 | | Registrering af nye lægemidler til lokalt lager med hjælp af informationer tilgængelige fra medicin.dk for at sikre korrekte angivelser. | | | | | | |
| 3 | | Registrering af indholdsstof, lægemiddelform, styrke og pakningsstørrelse på det enkelte lægemiddel i lageret. | | | | | | |
| 4 | | Registrering af samme lægemiddel med samme indholdsstof, men med forskellig styrke for at sikre, at lageret i systemet svarer til det faktiske lager. | | | | | | |
| 5 | | Tilføjelse af beholdning til det enkelte lægemiddel med angivelse af antal enheder af lægemiddel, uden loft på antallet af enheder. | | | | | | |
| 6 | | Mulighed for at justere beholdning ved bortskaffelse af lægemiddel, hvor fx udløbsdato er overskredet. | | | | | | |
| 7 | | Registrering af op- eller nedskrivning af lager ved status på det fysiske lager, så disse altid stemmer overens. | | | | | | |
| 8 | | Registrering af bemærkning ved justering af beholdning for at sikre begrundelse for justering af lager. | | | | | | |
| 9 | | Oversigt over, hvilke Borgere der er tilknyttet det enkelte lægemiddel for at have et samlet overblik over hvem, der er tilknyttet det enkelte lægemiddel. | | | | | | |
| 10 | | Oversigt på den enkelte Borger over udleveringer af det specifikke lægemiddel fra lokalt lager med informationer omkring dato og tidspunkt for udleveringen fra lageret, samt dosering og status for udleveringen, fx ophældt, udleveret, indtaget overvåget for at sikre godt overblik over, hvornår den enkelte borger har fået udleveret fra den konkrete beholdning fra lager. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Heroinbehandling** | | | | | | |
| A1 | | Manuel oprettelse af ét lager til organisatorisk enhed. | | | | | | |
| A2 | | Registrering af nye lægemidler til lokalt lager med hjælp af informationer tilgængelige fra medicin.dk for at sikre korrekte angivelser. | | | | | | |
| A3 | | Registrering af Diacetylmorphinhydrochlorid til lager på samme måde som øvrige lægemidler, herunder mulighed for tilføjelse af Diacetylmorphinhydrochlorid’s forskellige lægemiddelformer, herunder fx injicerbar og tabletform. | | | | | | |
| A4 | | Registrering af indholdsstof, lægemiddelform, styrke og pakningsstørrelse på det enkelte lægemiddel i lageret. | | | | | | |
| A5 | | Registrering af samme lægemiddel med samme indholdsstof, men med forskellig styrke for at sikre, at lageret i systemet svarer til det faktiske lager | | | | | | |
| A6 | | Tilføjelse af beholdning til det enkelte lægemiddel med angivelse af antal enheder af lægemiddel, uden loft på antallet af enheder. | | | | | | |
| A7 | | Mulighed for at justere beholdning ved bortskaffelse af lægemiddel, hvor fx udløbsdato er overskredet. | | | | | | |
| A8 | | Registrering af op- eller nedskrivning af lager ved status på det fysiske lager, så disse altid stemmer overens. | | | | | | |
| A9 | | Registrering af bemærkning ved justering af beholdning for at sikre begrundelse for justering af lager. | | | | | | |
| A10 | | Oversigt over hvilke Borgere der er tilknyttet det enkelte lægemiddel for at have et samlet overblik over hvem der er tilknyttet det enkelte lægemiddel. | | | | | | |
| A11 | | Oversigt på den enkelte Borger over udleveringer af det specifikke lægemiddel fra lokalt lager med informationer omkring dato og tidspunkt for udleveringen fra lageret, samt dosering og status for udleveringen, fx ophældt, udleveret, indtaget overvåget for at sikre godt overblik over hvornår den enkelte borger har fået udleveret fra den konkrete beholdning fra lager. | | | | | | |
| **Variant B** | | **Substitutionsbehandling, Stof** | | | | | | |
| B1 | | Manuel oprettelse af ét fjernlager og ét nærlager til den organisatoriske enhed | | | | | | |
| B2 | | Registrering af nye lægemidler til både fjern- og nærlager med hjælp af informationer tilgængelige fra medicin.dk for at sikre korrekte angivelser. | | | | | | |
| B3 | | Registrering af indholdsstof, lægemiddelform, styrke og pakningsstørrelse på det enkelte lægemiddel i lageret. | | | | | | |
| B4 | | Registrering af samme lægemiddel med samme indholdsstof, men med forskellig styrke for at sikre at lageret i systemet svarer til det faktiske lager | | | | | | |
| B5 | | Tilføjelse til beholdning af det enkelte lægemiddel på fjernlager med angivelse af antal pakker eller dosisruller. | | | | | | |
| B6 | | Tilføjelse af beholdning til det enkelte lægemiddel med angivelse af antal enheder af lægemiddel, uden loft på antallet af enheder til nærlager | | | | | | |
| B7 | | Mulighed for at justere beholdning ved bortskaffelse af lægemiddel, hvor fx udløbsdato er overskredet. | | | | | | |
| B8 | | Registrering af op- eller nedskrivning af lager ved status på det fysiske lager, så disse altid stemmer overens. | | | | | | |
| B9 | | Registrering af bemærkning ved justering af beholdning for at sikre | | | | | | |
| B10 | | Oversigt over, hvilke Borgere der er tilknyttet det enkelte lægemiddel for at have et samlet overblik over hvem der er tilknyttet det enkelte lægemiddel. | | | | | | |
| B11 | | Oversigt på den enkelte Borger over udleveringer af det specifikke lægemiddel fra lokalt lager med informationer omkring dato og tidspunkt for udleveringen fra lageret, samt dosering og status for udleveringen, fx ophældt, udleveret, indtaget overvåget for at sikre godt overblik over hvornår den enkelte borger har fået udleveret fra den konkrete beholdning fra lager. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Planlægning af fremmøde

Planlægning af fremmøde omhandler oprettelse og justering af plan for udlevering af medicin for Borgere på Rusmiddelcenter Aarhus (RCA). Planen for udlevering indeholder fx antabus, substitutionsmedicin eller Diacetylmorphinhydrochlorid, men kan også indeholde støttemedicin (Borgers anden medicin, fx mod forhøjet blodtryk eller anden medicin Borger normalt selv ville administrere), hvis dette administreres af RCA.

Borgere med tilknytning til RCA kan få udleveret medicin dagligt, ugentligt eller flere gange ugentligt. For Heroinbehandlingen foregår medicinudleveringen to gange dagligt alle dage på året. Borgere kan fremmøde til begge udleveringer og i perioden mellem udleveringer få udleveret medicin til selvadministration, dog med visse justeringer i Borgers Regime.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.7-3 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Planlægning af fremmøde** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Planlægning af Borgers fremmøde hos Tilbuddet til medicin udlevering. | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Oprette og vedligeholdelse af struktureret plan for hvornår borger skal have udleveret medicin fra tilbuddet. | | | | | | |
| **Frekvens** | | Dagligt, alle dage på året | | | | | | |
| **Brugere** | | * Sundhedsfaglige medarbejdere | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Ajourført LMK på baggrund af FMK (Use case: Oprettelse af Borger og dataindhentning af Lægens ordinationer fra FMK) | | | | | | |
| **Udløses af** | | Ny Borger med behov for fremmøde til medicinudlevering eller ændret behov for fremmøde hos Borger. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Borgers plan for fremmøde til udlevering af medicin er oprettet eller tilrettet til det faktiske fremmøde. | | | | | | |
| **#** | | **Use case: Planlægning af fremmøde** | | | | | | |
| 1 | | Oprettelse af plan for hvilke dage Borger forventer at fremmøde til medicinudlevering. | | | | | | |
| 2 | | Mulighed for oprettelse af flere sideløbende planer for udlevering på samme Borger, idet planen for fremmøde skal afspejle, hvornår Borger har behov for fremmøde til udlevering af specifikke ordinationer. Dette kan fx være til adskillelse af substitutionsmedicin og støttemedicin. | | | | | | |
| 3 | | Registrering af startdato for Udleveringplan, med mulighed for at sætte startdato både frem og tilbage i tiden for at tilpasse til Borgers reelle fremmøde | | | | | | |
| 4 | | Registrering af organisatorisk enhed på plan for udlevering, som administrerer Borgers medicin, og hvor Borger forventer at fremmøde, herunder mulighed for registrering af anden organisatorisk enhed på plan for udlevering i fx weekender. | | | | | | |
| 5 | | Registrering af hvilke faste ugedage Borger forventer at fremmøde til medicinudlevering. Da Borger kan fremmøde 1-7 dage ugentligt, skal de enkelte dage med planlagt fremmøde nemt kunne registreres | | | | | | |
| 6 | | Registrering af hvilke ordinationer fra Borgers LMK, som er tilknyttet den enkelte plan for udlevering. | | | | | | |
| 7 | | Registrering af bemærkning til Udleveringen, fx at Borger skal have aflæst promille. | | | | | | |
| 8 | | Registrering af ændrede dage til fremmøde i eksisterende plan for udlevering, hvis dette aftales med Borger, fx ved krav om dagligt fremmøde for at sikre overensstemmelse mellem forventede dage til fremmøde og faktiske dage, Borger fremmøder. | | | | | | |
| 9 | | Registrering af ændringer i tilknyttede ordinationer til eksisterende plan for udlevering, fx tilføjelse af nye ordinationer til planen for udlevering, hvis Borger får tilknyttet nye ordinationer. | | | | | | |
| 10 | | Oversigt over afsluttede planer for udlevering, hvor det bl.a. angives, hvilke dage Borger har fremmødt, hvilken organisatorisk enhed planen for udlevering var tilknyttet, hvilke ordinationer der var tilknyttet, samt start- og slutdato for planen. | | | | | | |
| 11 | | Kopiering af afsluttet plan for udlevering, fx oplysninger om organisatorisk enhed hvor planen var tilknyttet og fremmødedage for at lette registreringen af nye planer for udlevering hos Borgere, som tidligere har været tilknyttet til en lignende plan for udlevering | | | | | | |
| 12 | | Registrering af slutdato for plan for udlevering, med mulighed for at sætte slutdato både frem og tilbage i tiden. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Ophældning, udlevering og observation af lægemidler

Ophældning, udlevering og observation omhandler dispenseringen og administrationen af lægemidler, naturlægemidler, kosttilskud, substitutionsmedicin og Diacetylmorphinhydrochlorid, samt Dokumentation af observation af virkning/bivirkning(er).

Bo- og døgntilbud samt Antabusbehandlingen administrerer udelukkende Borgerens egen medicin, og arbejder derfor ikke med lagerfunktionen ifm. ophældning og udlevering af lægemidler.

Ved Heroinbehandlingen og Abstinensbehandling Stof, behandles Borgerne hovedsageligt med vederlagsfri medicin. Her klargøres forventede doser til udlevering hhv. to gange dagligt og ugentligt, som ved udlevering til Borger alle automatisk nedskrives fra lokalt lager på Tilbuddet.



Figur 2 Pakning af medicin fra lager samt udlevering til Borger

Da Heroinbehandlingen har mulighed for udlevering to gange dagligt alle dage på året, er det her nødvendigt for medarbejderne at kunne skelne de to udleveringer fra hinanden ved registrering af ophældning og udlevering.

Antabus-, Heroin- og Abstinensbehandling, Stof registrerer fremmøde på Borgere i Tilbuddet ud fra oversigt over hvilke Borgere, som forventes at fremmøde til den pågældende udlevering. Ved fremmøde registreres ophældning og udlevering af Borgers medicin.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.7-4 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | **Ophældning, udlevering og observation af lægemidler** | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | Ophældning og udlevering af medicin, samt observation af virkning/bivirkning(er). | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Rette Borger får korrekt medicin på rette tidspunkt og på korrekt måde. Dokumentation heraf samt registrering af observationer af virkning/bivirkning(er). | | | | | | |
| **Frekvens** | | Flere gange dagligt pr. Borger. | | | | | | |
| **Brugere** | | * Sundhedsfaglige medarbejdere * Socialfaglige medarbejdere (både med og uden Medarbejdersignatur) | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Use case ”Oprettelse af Borger og dataindhentning af Lægens ordinationer fra FMK” er gennemført.  For Rusmiddelcentret: Use case: ”Planlægning af fremmøde”. | | | | | | |
| **Udløses af** | | Borger er i medicinsk behandling administreret af AAK. | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Ophældte og udleverede lægemidler til Borger er givet og dokumenteret i overensstemmelse med lægens ordination samt, at observation af virkning/bivirkning(er) af Borgers medicinske behandlinger er dokumenteret. | | | | | | |
| **#** | | **Use case: Ophældning, udlevering og observation af lægemidler** | | | | | | |
| 1 | | Dokumentation af ophældning, genophældning og sidedosering på præparatniveau i overensstemmelse med lægens ordination fra FMK, angivet på klokkeslæt for at sikre, at Borger får udleveret korrekt lægemiddel og dosis til indtagelse på korrekt klokkeslæt. | | | | | | |
| 2 | | Mulighed for at dokumentere, at anden medarbejder har verificeret korrekt ophældning af lægemidler | | | | | | |
| 3 | | Dokumentation af udlevering og genudlevering samlet og på præparatniveau af et konkret generisk lægemiddel, naturlægemiddel eller kosttilskud i overensstemmelse med lægens ordination på klokkeslæt eller periode. | | | | | | |
| 4 | | Registrering af udlevering af delmængde af lægemiddel, såfremt Borger ikke ønsker at modtage den fulde dosis. | | | | | | |
| 5 | | Dokumentation af observationer af virkning og bivirkninger(er) for at sikre, at lægemiddel har den ønskede effekt, og derved lette den samlede tilbagemelding til lægen. | | | | | | |
| 6 | | Dokumentation af observationer af virkning og bivirkning(er) af ny eller ændret PN medicin for at dokumentere, at lægemidlet har den ønskede effekt. | | | | | | |
| 7 | | Fleksibel fremsøgning på datoperiode og præparat som giver en samlet oversigt over PN-udleveringer, herunder med beskrivelse af årsag og virkning/bivirkning(er) af det enkelte præparat for at sikre kvalificeret samlet tilbagemelding til lægen. | | | | | | |
| 8 | | Ved ophældning og udlevering skal det markeres tydeligt på lægemiddelniveau samt givningstidspunkt, om lægemidlet er ophældt, udleveret eller indtaget overvåget, samt hvor længe der er ophældt til. | | | | | | |
| 9 | | Deling af medicinoplysninger og mulighed for at se medicinudleveringer mellem forskellige Bo- og døgntilbud, samt Rusmiddelcenter Aarhus, som har tilknytning til Borger for at sikre tydelig angivelse af hvem, der er ansvarlig for udlevering af de enkelte lægemidler. | | | | | | |
| 10 | | Fremsøgning af historik på tidligere ophældninger og udleveringer for at skabe et overblik over Borgers tidligere udleveringer samt sikre, at Borger har modtaget den ordinerede medicin. | | | | | | |
| 11 | | Markering på præparatniveau af manglende dokumentation af medicinudlevering, hvis Borger ikke har fået registreret en udlevering for at sikre patientsikkerheden. | | | | | | |
| 12 | | Mulighed for registrering af ophældning og udlevering af lægemidler i samme arbejdsgang, uden opdeling af de to processer i Løsningen for at sikre en simpel arbejdsgang for Medarbejderne. | | | | | | |
| **Variant A** | | **Rusmiddelcentret** | | | | | | |
| A1 | | Samlet oversigt over, hvilke Borgere som forventes at fremmøde til medicinudlevering ud fra Borgere med den pågældende dag angivet i Udleveringsplanen, samt Borgere som ikke fremmødte foregående dage, trods angivet i plan for udlevering. | | | | | | |
| A2 | | Markering af, hvilke Borgere i oversigt over Borgere til forventet fremmøde ved pågældende udlevering, som er overført fra tidligere dage eller udleveringstidspunkter, fx med antal dage Borger ikke er fremmødt som forventet og/eller farvemarkering. | | | | | | |
| A3 | | Fjernelse af Borgere fra oversigt over Borgere til forventet fremmøde, hvis Borger har modtaget medicin. | | | | | | |
| A4 | | Visning af hvilke Borgere som har fået udleveret medicin til pågældende udlevering i separat visning. | | | | | | |
| A5 | | Registrering af ophældning og udlevering/overvåget indtaget direkte på pågældende Borger fra oversigt over forventede fremmødte for at sikre utilsigtede hændelser. | | | | | | |
| A6 | | Dokumentation af udlevering og genudlevering samlet og på præparatniveau af et konkret generisk lægemiddel, herunder bl.a. substitutionsmedicin og Diacetylmorphinhydrochlorid, naturlægemiddel eller kosttilskud i overensstemmelse med lægens ordination på klokkeslæt eller periode. | | | | | | |
| A7 | | Registrering af udlevering af delmængde af lægemiddel, såfremt Borger ikke ønsker at modtage fuld dosis. | | | | | | |
| A8 | | Registrering af udlevering samlet for ordinationer samlet i regime, herunder mulighed for justering af dosis jf. skema angivet på den enkelte Borger (se underbilag 3-6). | | | | | | |
| A9 | | Dokumentation af virkning ved behandling med Diacetylmorphinhydrochlorid i bevidsthedsscoreskema (se underbilag 3-6). | | | | | | |
| A10 | | Mulighed for registrering af virkning i scoreskema på oversigt for samtlige fremmødte til aktuelle givningstidspunkt. | | | | | | |
| A11 | | Dokumentation af observationer af virkning og bivirkning(er) af ny eller ændret PN medicin for at dokumentere, at lægemidlet har den ønskede effekt. | | | | | | |
| A12 | | Fleksibel fremsøgning på datoperiode og præparat som giver en samlet oversigt over PN-udleveringer, herunder med beskrivelse af årsag og virkning/bivirkning(er) af det enkelte præparat for at sikre kvalificeret samlet tilbagemelding til lægen. | | | | | | |
| A13 | | Ved ophældning og udlevering skal det markeres tydeligt på lægemiddelniveau samt givningstidspunkt, om lægemidlet er ophældt, udleveret eller indtaget overvåget. | | | | | | |
| A14 | | Deling af medicinoplysninger og se medicinudleveringer mellem forskellige Bo- og døgntilbud, samt Rusmiddelcenter Aarhus, som har tilknytning til Borger for at sikre tydelig angivelse af, hvem der er ansvarlig for udlevering af de enkelte lægemiddel | | | | | | |
| A15 | | Fremsøgning af historik på tidligere ophældninger og udleveringer for at skabe et overblik over Borgers medicinudleveringsforløb, og for at skabe overblik over virkning og bivirkning(er) alle steder, Borger befinder sig i AAK. | | | | | | |
| A16 | | Påmindelse om manglende dokumentation af medicinudlevering for at sikre patientsikkerheden. | | | | | | |
| A17 | | Registrering af udlevering enkeltvis eller samlet for lægemidler uden først at registre en ophældning på dosisdispenseret medicin. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |

## Receptfornyelse, bestilling, modtagelse og bortskaffelse af lægemidler

Bestilling, modtagelse og bortskaffelse af lægemidler omhandler dokumentation af bestilte og modtagne præparater, herunder receptfornyelser, samt bortskaffelsen af lægemidler.

Denne Use case er gældende for alle Tilbud i AAK, som administrerer medicin for Borgere.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Krav-id:** | 7.7-5 | | **Kravkategori:** | **EK** | **Opfyldt:** |  | **Evalueringskriterie:** | Funktionalitet |
| **Use Case** | | Receptfornyelse, bestilling, modtagelse og bortskaffelse af lægemidler | | | | | | |
| **Arbejdsgang** | | **Bestilling af medicin hos apotek, fornyelse af recepter hos læge, registrering af modtagelse af samt bortskaffelse af lægemidler** | | | | | | |
| **Mål og afgrænsning** | | Lægemiddelbestilling hos apotek  Receptfornyelse  Modtagelse af lægemiddel  Bortskaffelse af lægemiddel | | | | | | |
| **Frekvens** | | Flere gange ugentlig pr. Tilbud | | | | | | |
| **Brugere** | | * Socialfaglige medarbejdere med Medarbejdersignatur * Sundhedsfaglige medarbejdere med Medarbejdersignatur | | | | | | |
| **Forudsætninger** | | Use case: Oprettelse af Borger og dataindhentning af Lægens ordinationer fra FMK  Borgers samtykke til bortskaffelse af medicin | | | | | | |
| **Udløses af** | | Borgers medicin administreres af AAK.  Holdbarhed udløbet på lægemiddel  Borger dør og medicin derfor skal bortskaffes | | | | | | |
| **Slut-betingelser** | | Receptfornyelse, bestilling, modtagelse og bortskaffelse er gennemført og dokumenteret. | | | | | | |
| **#** | | **Delopgaver og varianter** | | | | | | |
| 1 | | Bestilling af præparater fra apoteket for at sikre, at der er lægemidler til rådighed, når der skal foretages ophældning. | | | | | | |
| 2 | | Anmodning om recept eller receptfornyelse hos lægen for at sikre, at borgeren kommer i den rette medicinske behandling | | | | | | |
| 3 | | Tydeligt overblik over hvilke lægemidler der er bestilt med angivelse af dato for at sikre overensstemmelse ved modtagelsen, og at lægemidlerne er til rådighed, når der foretages ophældning. | | | | | | |
| 4 | | Dokumentation af bestilling og modtagelse af lægemidler for at sikre, at der er overensstemmelse mellem bestilte og modtagne lægemidler. | | | | | | |
| 5 | | Dokumentation af, at der er foretaget en kontrol ved modtagelse af dosisdispenserede lægemidler for at sikre, at der er korrekte Borger- og lægemiddeloplysninger samt korrekt antal tabletter i dosisrullerne i forhold til lægens ordination. | | | | | | |
| 6 | | Angivelse af om der er en recept på serveren, og om der er foretaget en udlevering på apoteket for at sikre, at der er lægemidler til rådighed, når der skal foretages ophældning. | | | | | | |
| 7 | | Dokumentation af bortskaffelse af lægemidler for at sikre, at medicinen faktisk bortskaffes. | | | | | | |
| 8 | | Tydelig historik på bestilling, modtagelse og bortskaffelse for at sikre et overblik over en borgers medicinbeholdning. | | | | | | |
| Leverandørens svar | |  | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Underbilag 3-1: Borgernes MSB – et samlet MSB

# Underbilag 3-2A: Aarhus kompasset – Aarhus Kommunes nye forståelsesramme

# Underbilag 3-2B: Aarhus kompasset, beskrivelse af Opgang til Opgang

# Underbilag 3-2C: Aarhus kompasset, beskrivelse af effektvurderingen

# Underbilag 3-3: Kuvertmodel og koblingskompetencer

# Underbilag 3-4: Faglige strategier i MSB

# Underbilag 3-5: Effektvurderingsarbejdet i Aarhus Kommune

# Underbilag 3-6: Eksempler på regimer og scoreskema

# Underbilag 3-7: Overblik over Borgernes Digitale MSB

# Underbilag 3-8: Evaluering af metoder til forebyggelse af rekruttering til rocker- eller bandegrupperinger

# Underbilag 3-9: critical\_time-intervention\_cti\_manual\_2015

# Underbilag 3-10: LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud

# Underbilag 3-11: Idébeskrivelse af IT-løsning til registrering af bevilgede taxakørsler

1. Use-cases udarbejdet til de funktionelle krav skal derfor ligeledes ikke ses som udtryk for ideel systemunderstøttelse, men skal bruges af Leverandøren til at få en forståelse for de overordnede arbejdsgange, ønsker og Løsningens omfang. [↑](#footnote-ref-2)